

2021년도 서울시 노인복지관 평가지표 공청회 자료집

2020.4.13.(월)

목 차

I. 평가지표 개선 추진 개요	2
II. 평가지표 개선 내용	5
1. 2021년 평가지표 구성(안)	5
2. 2018년 평가지표 대비 평가지표 개선(안) 비교	6
3. 2018년 평가등급기준 대비 평가등급기준 비교	7
4. 2018년 평가지표 대비 변경사항	10
5. 2021년 평가지표 개선(안)	13

1. 평가지표 개선 추진 개요

I. 평가지표 개선 추진 개요

■ 서울형 평가 개요 ■

- 평가목적 : 서울시의 변화하는 복지환경을 반영한 서울형 평가를 통해 시설의 운영 효율화 및 복지서비스의 질을 제고함으로써 시민의 삶의 질 향상에 기여하고자 함
 - 근거 : 사회복지사업법 제43조의2(시설의 평가) 및 시행규칙 제27조의2(시설의 평가)
 - 대상 : 설치 신고 된 지 3년 이상('18.1.1. 이전 설치신고) 서울시노인복지관
 - 평가대상 기간 : 2018.1.1. ~ 2020.12.31.(3년)
- ※ 단, 일부 항목에 따라 별도 평가대상기간 적용

■ 평가지표 개선 추진방향 ■

- 2019년 서울형 평가체계 개선방안 학술포럼에 대한 후속 조치결과를 반영하여 지표를 수정 보완함
- 평가등급은 기존 4단계(탁월-충실-보통-미흡)에서 3단계(충실-보통-보완)로 조정하고 가중치와 배점 삭제함.
- 관리지표의 경우, 평가 내용이 대부분 법적 기준 수행 여부 확인하는 것이라 판단하여 평가 기준은 정량평가 방식을 적용, 세부평가내용 인정개수를 근거로 결정함.
계량지표의 경우, 평가 기준을 '18 평가에서 도출된 현장데이터와 '21 보건복지부 평가 기준을 반영하여 개선위원회에서 합의한 기준으로 결정함.
- 조직역량지표의 경우, 평가 영역을 환경변화의 이해와 대응, 조직의 직원교육훈련체계, 지역사회 협력과 주민 참여 내용으로 변경하고 세부 지표를 통합·수정하는 것으로 결정함. 평가 기준은 정성평가 방식을 적용, 세부평가내용의 수립-수행-환류 과정의 정합성 여부를 근거로 결정함.
- 사업역량지표의 경우, 평가기준은 지표 내용에 따라 정량평가 혹은 정성평가를 적용하는 것으로 결정함. 우수사업대상평가는 사업평가로 변경하고, 제출 사업개수를 총 7개에서 총 5개로 조정함.



■ 평가지표 개선 추진경과 ■

- 2019 서울형 평가체계 개선 학술포럼 개최('19.10.28)
- 서울형 평가체계 개선 학술포럼 후속조치 협회장 회의 개최('19.12.2)
- 평가지표 개선위원회 구성 및 운영(10명)
 - 현장 전문가 8명(협회 추천), 서울시 인생이모작정책팀장, 서울시복지재단 평가팀장
 - 1차 회의('19.11.11) : 학술포럼 결과 반영 및 검토위원회 운영방안 등
 - 2차 회의('20.1.21) : 관리 지표 평가내용 검토
 - 3차 회의('20.2.6) : 관리 지표 평가 내용 및 평가방법 검토
 - 4차 회의('20.2.12) : 조직역량 지표 평가내용 검토
 - 5차 회의('20.3.5) : 조직역량·사업역량 지표 평가내용 및 평가방법 검토
- 2021 서울형 평가 지표 관련 협회장(3종) 회의 개최('20.3.26)

II . 평가지표 개선 내용

1. 2021년 평가지표 구성(안)
2. 2018년 대비 2021년 평가지표 개선(안) 비교
3. 2018년 대비 2021년 평가등급기준 비교
4. 2018년 대비 2021년 평가지표 변경사항
5. 2021년 평가지표(안)

II. 평가지표 개선 내용

1. 2021년 평가지표 구성(안)

평가영역		2021년도 평가지표
1. 관리 지표	1-1 시설 및 환경관리	1. 안전관리
		2. 시설환경관리
	1-2 인적자원관리	3. 직원채용의 공정성
		4. 직원의 근속률
		5. 직원의 인권
		6. 직원복지
		7. 직원교육활동
		8. 시설장의 자격과 전문성
		9. 중간관리자의 전문성
	1-3 재정	10. 사업비 비율
		11. 후원금
		12. 외부자원금 비율
		13. 회계의 투명성
2. 조직 역량 지표	2-1 환경변화의 이해와 대응	14. 환경변화의 이해와 대응
	2-2 실천전문가 양성	15. 조직의 직원교육훈련체계
	2-3 지역사회와의 협력	16. 지역사회 협력과 주민 참여
3. 사업 역량 지표	3-1 서비스 절차	17. 프로그램 이용 관련 서비스 절차 수립 및 이행
	3-2 이용자 인권	18. 이용자 고충처리
		19. 이용자 인권침해 예방
	3-3 심층 사례 관리	20. 사례관리의 실행체계
		21. 사례관리의 지원체계
3-4 사업평가	22. 사업평가 (5개)	

2. 2018년 대비 2021년 평가지표 개선(안) 비교

평가영역	2018년도 평가지표	변경사항	2021년도 평가지표
1-1. 시설 및 환경관리	1. 안전관리	수정	1. 안전관리
	2. 시설환경관리	수정	2. 시설환경관리
1-2. 인적자원 관리	3. 자격증 소지비율	삭제	
		신규	3. 직원채용의 공정성
	4. 직원의 근속률	유지	4. 직원의 근속률
	5. 직원의 충분성	삭제	
	6. 직원의 인권	수정	5. 직원의 인권
	7. 직원복지	수정	6. 직원복지
	8. 직원교육 활동비	수정	7. 직원교육활동
	9. 시설장의 전문성	수정	8. 시설장의 자격과 전문성
	10. 중간관리자의 전문성	수정	9. 중간관리자의 전문성
	1-3 재정	11. 사업비 비율	유지
12. 후원금 비율		유지	11. 후원금
13. 외부자원금 비율		유지	12. 외부자원금 비율
		신규	13. 회계의 투명성
2-1 환경변화의 이해와 대응	14. 이해차원	통합 수정	14. 환경변화의 이해와 대응
	15. 대응차원		
2-2 실천전문가 양성	16. 조직차원의 인재상	통합 수정	15. 조직의 직원교육훈련체계
	17. 교육과 훈련체계		
2-3 지역사회와 의 협력	18. 지역사회 협력활동	통합 수정	16. 지역사회 협력과 주민 참여
	19. 주민(이용자)의 참여권		
3-1 서비스 절차	20. 서비스 절차의 명문화	수정	17. 프로그램 이용 관련 서비스 절차 수립 및 이행
3-2 이용자 인권	21. 이용자의 고충처리	수정	18. 이용자의 고충처리
	22. 이용자의 인권침해 예방	수정	19. 이용자의 인권침해 예방
3-3 심층 사례 관리	23. 사례관리 실행체계	수정	20. 사례관리의 실행체계
	24. 사례관리 지원체계	수정	21. 사례관리의 지원체계
3-4 사업평가	25. 우수사업 대상 평가(7개)	수정	22. 사업평가 (5개)

3. 2018년 대비 2021년 평가등급기준 비교

1. 관리지표 영역

2018년 평가등급기준		2021년 평가등급기준	
1. 안전관리	탁월 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함. 충실 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.	1. 안전관리	충실 세부평가내용 인정 개수 3개 보통 세부평가내용 인정 개수 2개 미흡 세부평가내용 인정 개수 1개 이하
2. 시설환경관리	보통 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임. 미흡 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.	2. 시설환경관리	충실 세부평가내용 인정 개수 3개 보통 세부평가내용 인정 개수 2개 미흡 세부평가내용 인정 개수 1개 이하
3. 자격증 소지비율	탁월 95% 이상 충실 90% 이상 미흡 90% 미만		
		3. 직원채용의 공정성	충실 세부평가내용 인정 개수 5개 보통 세부평가내용 인정 개수 4개 미흡 세부평가내용 인정 개수 3개 이하
4. 직원의 근속률	탁월 70% 이상 충실 40% 이상 미흡 40% 미만	4. 직원의 근속률	충실 70% 이상 보통 70% 미만 ~ 40% 이상 미흡 40% 미만
5. 직원의 충분성	탁월 95% 이상 충실 90% 이상 미흡 90% 미만		
6. 직원의 인권	탁월 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.	5. 직원의 인권	충실 세부평가내용 인정 개수 3개 보통 세부평가내용 인정 개수 2개 미흡 세부평가내용 인정 개수 1개 이하
7. 직원복지	충실 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.	6. 직원복지	충실 세부평가내용 인정 개수 6개 보통 세부평가내용 인정 개수 4~5개 미흡 세부평가내용 인정 개수 3개 이하
8. 직원교육 활동비	보통 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.	7. 직원교육활동	충실 세부평가내용 인정개수 상 2개 보통 세부평가내용 인정개수 상 1개 / 중 혹은 하 1개 미흡 세부평가내용 인정개수 중 2개 / 중,하 각 1개 / 하 2개

9. 시설장의 전문성	미흡 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.	8. 시설장의 자격과 전문성	충실 세부평가내용 인정 개수 3개 보통 세부평가내용 인정 개수 2개 미흡 세부평가내용 인정 개수 1개 이하
10. 중간관리자의 전문성		9. 중간관리자의 전문성	충실 세부평가내용 인정 개수 3개 보통 세부평가내용 인정 개수 2개 미흡 세부평가내용 인정 개수 1개 이하
11. 사업비 비율	탁월 60% 이상 충실 40% 이상 미흡 40% 미만	10. 사업비 비율	충실 50% 이상 보통 50% 미만 ~ 30% 이상 미흡 30% 미만
12. 후원금 비율	탁월 14.4% 이상 충실 6.6% 이상~ 14.4% 미만 미흡 6.6% 미만	11. 후원금	충실 12% 이상 보통 12% 미만 ~ 6% 이상 미흡 6% 미만
13. 외부자원금 비율	탁월 9.7% 이상 충실 4.1% 이상~9.7% 미만 미흡 4.1% 미만	12. 외부자원금	충실 8% 이상 보통 8% 미만 ~ 4% 이상 미흡 4% 미만
		13. 회계의 투명성	충실 세부평가내용 인정 개수 5개 보통 세부평가내용 인정 개수 4개 미흡 세부평가내용 인정 개수 3개 이하

2. 조직역량지표

2018년 평가등급기준		2021년 평가등급기준	
14. 이해차원	탁월 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(일등하며 뛰어남)함.	14. 환경변화의 이해와 대응	충실 세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 적절함.
15. 대응차원	충실 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(일등하며 뛰어남)함.		보통 세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 세부평가내용 간 정합성이 불충분함.
16. 조직차원의 인재상		15. 조직의 직원교육훈련체계	
17. 교육과 훈련체계	보통 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.		미흡 세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 부족함.
18. 지역사회 협력활동		16. 지역사회 협력과 주민 참여	
19. 주민(이용자)의 참여권	미흡 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.		

3. 사업역량지표

2018년 평가등급기준		2021년 평가등급기준	
20. 서비스 절차의 명문화	탁월 세부평가내용의 모든 기준이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.	17. 프로그램 이용 관련 서비스 절차 수립 및 이행	충실 세부평가내용 인정 개수 4개 보통 세부평가내용 인정 개수 3개 미흡 세부평가내용 인정 개수 2개 이하
21. 이용자의 고충처리		18. 이용자의 고충처리	충실 세부평가내용 인정 개수 6개 보통 세부평가내용 인정 개수 5개 미흡 세부평가내용 인정 개수 4개 이하
22. 이용자의 인권침해 예방	충실 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 탁월(월등하며 뛰어남)함.	19. 이용자의 인권침해 예방	충실 세부평가내용 인정 개수 5개 보통 세부평가내용 인정 개수 4개 미흡 세부평가내용 인정 개수 3개 이하
23. 사례관리 실행체계	보통 세부평가내용의 대부분 기준(75% 이상)이 적합하며 내용이 보통(일반적)임.	20. 사례관리의 실행체계	충실 세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 항목별 내용이 알차고 우수함. 보통 세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 항목별 내용이 보통임.
24. 사례관리 지원체계		21. 사례관리의 지원체계	미흡 세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 항목별 내용이 미흡함.
25. 우수사업 대상 평가(7개)	미흡 세부평가내용의 상당수(50% 이상)가 부적합하며 내용이 미흡(불충분)함.	22. 사업평가 (5개)	충실 세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 적절함. 보통 세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 세부평가 내용 간 정합성이 불충분함. 미흡 세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 부족함.

4. 2018년 대비 2021년 평가지표 변경사항

평가영역	2018 평가지표	2021 평가지표	주요 변경사항
1-1. 시설 및 환경 관리	1. 안전관리	1. 안전관리	<p><세부평가내용 수정> ② 연 2회 이상 안전사고에 대비한 자체 모의훈련과 관계기관 합동훈련 실시 - 자체 모의훈련과 관계기관 합동 훈련 필수 실시 변경</p> <p><평가방법 수정> ① 인정범위 중 - “긴급전염병 등의” 문구 삽입 ② 인정범위 중 - “관계기관 합동훈련 2020년 1회 실시 필수 포함” 변경</p>
	2. 시설환경관리	2. 시설환경관리	<p><평가방법 수정> ③ 인정 범위 중 - 편의시설 체크리스트 확인 변경 ※편의시설 체크리스트 제공 예정</p>
1. 관리지표	<신설>	3.직원채용의 공정성	<p><신규항목 추가> ※인정 기간은 평가지표 공청회 날짜 이후로 함</p>
	3. 자격증 소지비율	<삭제>	<삭제>
	4. 직원근속률	4. 직원근속률	원안 유지
	5. 직원충분성	5. 직원충분성	<삭제>
	1-2. 인적자원 관리	6. 직원의 인권	5. 직원의 인권
7. 직원복지		6. 직원복지	<p><세부평가내용 수정> ⑤ 직원자치단체(상조회, 친목회, 학습모임 등)가 운영되고 있다. 삭제 ⑧ 별도 수당 지급 여부(법인 차원)에서 별도 정기적인 수당을 지급하고 있다. 삭제</p>

평가영역	2018 평가지표	2021 평가지표	주요 변경사항	
	8. 직원교육활동비	7. 직원교육활동	<세부평가내용 수정> ② 시설의 직원 1인당 연간 내·외부교육에 참여한 평균 교육시간을 산정한다. 추가	
	9. 시설장의 전문성	8. 시설장의 자격 및 전문성	<평가방법 수정> - 인터뷰 방법 제외	
	10. 중간관리자의 전문성	9. 중간관리자의 전문성	<평가방법 수정> - 인터뷰 방법 제외	
1-3. 재정	11. 사업비비율	10. 사업비비율	원안 유지	
	12. 후원금비율	11. 후원금비율	원안 유지	
	13. 외부자원금 비율	12.외부자원금 비율	원안 유지	
	<신설>	13. 회계의 투명성	<신규지표 추가> ⑤ 회계연도 후에 외부감사 및 법인감사를 각각 연1회 이상 실시하고 있다. 수정 - 사회복지시설 재무·회계규칙 근거로 변경	
2. 조직역량 지표	2-1. 환경변화의 이해와 대응	14. 이해차원	14. 환경변화의 이해와 대응	기존 14. 이해차원, 15. 대응차원 지표 통합·수정 : 환경변화 반영 차원에서 기존의 두 지표가 인과관계를 가진다고 판단하여 평가지표 통합·수정 <평가방법> - 세부평가내용들의 정합성 여부를 평가 기준으로 적용 - 주 인터뷰 대상(관장)
		15. 대응차원		
	2-2. 실천전문가 양성	16. 조직차원의 인재상	15. 조직 직원교육 훈련체계	기존 16.조직차원의 인재상, 17.교육과 훈련체계 지표 통합 수정 : 직원교육은 인재상을 기본으로 훈련체계가 작동해야 한다고 판단하여 평가지표 통합·수정 <평가방법> - 세부평가내용들의 정합성 여부를 평가 기준으로 적용 - 주 인터뷰 대상(직원)
		17. 교육과 훈련체계		
	2-3. 지역사회와의 협력	18. 지역사회 협력활동	16. 지역사회 협력과 주민 참여	기존 18.지역사회 협력활동, 17. 주민(이용자)의 참여권 지표 통합·수정 : 지역사회 협력과 주민 참여는 통합적으로 이루어지는 영역으로 판단하여 평가지표 통합·수정

평가영역	2018 평가지표	2021 평가지표	주요 변경사항	
	19. 주민(이용자) 의 참여권		<p><평가방법></p> <ul style="list-style-type: none"> - 세부평가내용들의 정합성 여부를 평가 기준으로 적용 - 주 인터뷰 대상(중간관리자) 	
3. 사업역량지표	3-1 서비스 절차	17. 프로그램 이용 관련 서비스 절차 수립 및 이행 20. 서비스절차 의 명문화	<p><세부평가내용 수정></p> <p>④ 이용자의 권익에 대한 지침을 마련하고, 이를 수행하고 있다. 수정</p> <p><평가방법 수정></p> <p>④ 인정범위 중</p> <ul style="list-style-type: none"> - 이용자 권익에 대한 내용을 이용지침이나 매뉴얼이 명시하고, 그에 따른 준행 확인(개인정보에 관한 규정, 수집 및 열람(제공) 등 법률적 근거에 의해 판단하고 조치되고 있음을 확인으로 수정 	
	3-2 이용자 인권	21. 이용자의 고충처리	18.이용자 고충처리	<p><세부평가내용 수정></p> <p>⑥ 직원은 정기적으로 인권 진정함을 확인하고 진정서를 관련 위원회에서 조치하고 있다. 삭제</p> <p><평가방법 수정></p> <p>⑤ 인정범위 중</p> <ul style="list-style-type: none"> - 별도 인정 기간(1년) 삭제
		22. 이용자의 인권침해 예방	19.이용자 인권침해 예방	<p><세부평가내용 수정></p> <p>① 이용자 인권 관련 행정상 조치를 받은 사실이 없다. 삭제</p> <p>⑦ 이용자 간 분쟁 발생 시, 직원의 적절한 개입이 이루어지고 있다. 삭제</p>
	3-3 심층 사례 관리	23. 사례관리의 실행체계	20. 사례관리의 실행체계	원안 유지
		24. 사례관리의 지원체계	21. 사례관리의 지원체계	<p><평가방법 수정></p> <p>① 인정범위 중</p> <ul style="list-style-type: none"> - 내·외부수퍼비전-내부(월1회 이상), 외부(연2회 이상) 실적 모두 충족해야 인정하는 것으로 변경
	3-4 프로그램 평가	25. 우수 프로그램 평가 (7개 프로그램)	22. 사업 평가 (5개 <u>프로그램</u>)	노인복지관 주요 사업에 대한 고른 평가를 위해, 주요 사업 영역을 재편성하고 영역별 중점 사업 최소 1개~최대 3개, 총 5개 사업을 평가하는 것으로 조정함. 사회참여영역의 지역복지활성화사업의 경우, 수행기관은 필수 제출

5. 2021년 평가지표 개선(안)

1) 관리영역

평가지표	1. 안전관리	
평가목적	이용자와 직원의 안전한 시설 이용을 위해 정기적인 예방교육과 모의훈련을 실시하는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	응급상황에 대한 안전체계를 구축하고 있는가?	
	① 이용자와 직원을 대상으로 연1회 안전사고에 대비한 예방교육(대처교육)을 실시하고 있다.	
	② 이용자와 직원을 대상으로 연2회 이상 안전사고에 대비한 자체 모의훈련과 관계기관 합동훈련을 실시하고 있다.	
	③ 시설은 법적 안전기준에 따라 시설을 관리하고 있다.	
평가기준	등급	평가기준
	·충실	세부평가내용 인정 개수 3개
	·보통	세부평가내용 인정 개수 2개
	·보완	세부평가내용 인정 개수 1개 이하
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	□ 1-① : 안전사고 예방교육(대처교육) 실시 - 관련문서 : 교육계획서, 결과보고서, 응급대처매뉴얼, 비상연락망, 응급조치반 등 - 인정범위 : 이용자와 직원을 대상으로 화재, 지진, 식중독, 긴급전염병 등의 응급상황에 대한 예방교육(대처교육)을 연 1회 이상 실시하고 있음. 응급상황 발생 시 신속하게 업무를 처리하기 위하여 지역사회 내의 응급구조대, 소방서, 병원 등과의 비상연락체계가 마련되어 있는지를 확인함(협약서가 필수사항은 아님). 예방교육을 통해 시설은 이용자와 종사자의 보건 위생을 위해 장소, 기구, 물품사용에 관해 청결 및 위생 기준을 준수하여 감염의 위험으로부터 보호를 위한 노력을 확인함.	
	□ 1-② : 안전사고 대비 자체 모의훈련과 관계기관 합동훈련 실시 - 관련문서 : 계획서, (훈련 관련 사진을 포함한) 결과보고 등 - 인정범위 : ·자체 모의훈련이란 화재, 지진, 재난 등 안전사고에 대비한 자체 모의훈련으로 이용자의 특성에 맞는 훈련방법을 계획하고 이용자가 직접 참여하고 있는 경우를 의미 ·관계기관과의 합동훈련이란, 관계기관과 합동으로 계획 혹은 관계 기관의 계획을 통해 이용자가 직접 참여하고 있는 경우를 의미(2020년 1회 실시 필수 포함)	
	※ 예방교육과 모의훈련이 별도 계획서 및 결과보고서가 아니어도, 2가지 내용이 확인되면 인정함	
□ 1-③ : 시설의 안전관리 - 관련 문서 : 안전관리계획서 등 - 인정 범위 : 정기안전점검(보일러, 전기 및 가스시설 등) 및 안전사고에 대비하여 책임보험(공제)에 가입, 안전담당자 1인 이상 배치, 화재 예방을 위해 소방시설과 소방용품을 갖추고 정기적으로 유지 관리를 확인하는 것 등의 내용을 확인함.		
관련 근거 및 자료	계획서 및 결과보고서, 안전관리계획서 및 결과보고 등	

평가지표	2. 시설환경관리											
평가목적	이용자와 직원이 시설을 이용하기에 편리한 시설환경을 갖추고 있는지 평가함											
평가기간	2018.1.1~2020.12.31											
세 부 평가내용	이용자와 직원이 시설을 이용하기 편리한가?											
	① 시설내부에 상담을 주 용도로 사용하는 상담실이 설치되어 있다.											
	② 시설 및 환경 개선을 위해 기관에서 추진한 실적이 있다.											
	③ 시설은 이용자가 이용하는데 불편을 느끼지 않도록 관련법규와 규정에 맞게 편의시설 및 휴식공간을 갖추고 있으며 시설 공간배치가 이용에 편리하도록 되어있다.											
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준										
	-총실	세부평가내용 인정 개수 3개										
	-보통	세부평가내용 인정 개수 2개										
	-보완	세부평가내용 인정 개수 1개 이하										
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 <input type="checkbox"/> 2-①: 상담실 설치여부 확인 - 관련문서: 현장 확인 - 인정범위: 상담실은 상담을 하기 위해 마련된 독립된 전용공간을 의미함 <input type="checkbox"/> 2-②: 시설 및 환경 개선 실적 확인 - 관련문서: 시설 환경 개선공사 관련 문서(기능보강사업 및 자체공사실적의 계획서 및 결과보고서), 현장 확인 등 - 인정범위: 시설 자체예산이나 법인, 지방자치단체, 기타 외부로부터의 지원에 의해 실시한 실적 모두를 인정하며, 실적 없이 없더라도 시설에서 쾌적한 환경을 유지하고 있을 경우 인정 <input type="checkbox"/> 2-③: 편의시설 규정 등 휴식 공간 확보 확인 - 관련문서: 노인복지시설 편의시설의 종류 및 설치기준 - 인정범위: “장애인·노인·임산부등의편의증진보장에관한법률시행령” 제3조(대상시설) 및 제 4조(편의시설의 종류) 관련 체크리스트 확인 ☞ 노인복지시설 기준											
	매개시설			내부시설			위생시설				그 밖의 시설	
	주출입구 접근로	장애인전용 주차구역	주출입구 높이차이 제거	출입구 (문)	복도	계단 또는 승강기	화장실		욕 실	샤워실·탈의실	객실·침실	침실
	의무	의무	의무	의무	의무	의무	대변기	소변기				
관련근거 및 자료	- 시설 환경 개선공사 관련 문서, 편의시설 체크리스트, 현장 확인 등											

평가지표	3. 직원채용의 공정성 (신규)	
평가목적	공정한 절차와 방법을 통해 인력을 채용하고 있다.	
평가기간	2018. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.	
세부평가내용	<p>① 운영규정에 의한 인사위원회를 구성하고, 직원을 채용하고 있다.</p> <p>② 인사위원회 또는 면접에 외부위원이 참여하고 있다.</p> <p>③ 3년 간 공개채용 비율이 100%이다.</p> <p>④ 차별적인 내용(성별, 나이, 종교 등)을 채용조건에 명시하지 않는다.</p> <p>⑤ 선발과 관련된 심사기준, 채점 등의 관련 근거를 보관하고 있다.</p>	
평가척도 및 적용기준		평가기준
	- 충실	세부평가내용 인정 개수 5개
	- 보통	세부평가내용 인정 개수 4개
평가방법	- 보완	세부평가내용 인정 개수 3개 이하
	<p>- ②, ④ 미발생인 경우, 운영규정에 해당 내용이 명시되어 있으면 인정 - ②, ④ 인정 기간은 평가지표 공청회 날짜 이후로 함.</p> <p>□ 3-① 운영규정에 의한 인사위원회를 구성하고 적절한 절차를 거쳐 채용하였는지 여부 확인 - 인정범위 : 운영규정에 의한 인사위원회를 통해 채용조건을 심의하여 채용하고 있으면 점수 부여 - 평가자료 : 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록, 인사기록카드 서류 등(법인 채용 경우도 동일)</p> <p>□ 3-② 인사위원회 또는 면접 등 외부위원 참여 확인 - 인정범위 : 인사위원회 또는 면접단계에서 외부위원이 구성되어 채용한 경우 - 정규직 채용 건에 한함. - 단, 외부위원 중 시설직원, 동일법인 관련자는 제외</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>예) 1개의 채용 건에 한하여, 외부위원이</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 인사위원회와 면접 단계 모두 참여 ▶ 인정 ◦ 인사위원회만 참여한 경우 ▶ 인정 ◦ 면접단계에만 참여한 경우 ▶ 인정 ◦ 이외의 경우에는 불인정 </div> <p>- 평가자료 : 규정, 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록 등</p> <p>□ 3-③ 3년간 100% 공개채용 여부 확인 - 근거 : 사회복지시설 관리 안내- 사회복지시설 종사자 관리 - 인정범위 : 정부에서 인건비를 지원하는 시설(국가나 지자체로부터 수탁받은 시설 포함)의 시설장 및 종사자 신규 채용은 직위에 상관없이 공개모집을 원칙으로 함. 단, 신규채용이 곤란한 법인 내 순환직 시설장의 경우에는 적용하지 않을 수 있음 - 해당법인 및 시설홈페이지, 지자체홈페이지, 워크넷, 복지넷, 사회복지시설정보시스템, 관련 협회 중 2곳 이상의 사이트 등에 채용 관련 사항을 15일 이상 공고한 경우 인정하며, 긴급한 업무처리 등 불가피한 사유가 있는 경우, 공고기간을 자체사정에 따라 7일 이상 15일 이하로 단축 가능함. - 평가기간 내에 신규직원(정규직에 한함) 채용 시 1명이라도 위 조건을 충족하지 않았을 경우 미인정 - 공개채용으로 고용한 직원이 3개월(수습기간)이 지난 이후 퇴직하여 다시 채용할 경우 처음 공개채용 과정에서 2순위자를 채용할 경우에도 다시 공개채용과정을 거쳐야 함 - 계약직은 정규직으로 전환한 경우 계약직으로 최초 채용한 당시의 자료를 근거로 평가하며, 최초 채용 시 공개</p>	

	<p>채용한 경우 점수 부여</p> <ul style="list-style-type: none"> - 법인에서 인사발령을 하는 경우 법인에서 공개채용한 자료를 근거로 평가 - 평가자료 : 내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록 등 <p>□ 3-④ 채용조건에 성별, 나이, 종교 등 차별적인 조건사항 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 근거 : 남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률 제 7조(모집과 채용), 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 제6조(차별금지), 고용상 연령차별금지 및 고용자 고용촉진에 관한 법률 제4조의 4(모집·채용 등에서의 연령차별 금지), 채용절차의 공정화에 관한 법률 제 13조(입증자료·심층심사자료의 제출 제한), 채용절차 공정화에 관한 법률 제 4조의 3 (출신지역 등 개인정보 요구 금지) ※ 채용시험을 서류심사, 필기, 면접 시험 등으로 구분하여 실시하는 경우 서류심사에 합격한 구직자에 한정하여 입증자료 및 심층심사자료를 제출하게 하도록 노력하여야 함(서류심사에 합격한 구직자에 한정하여 이력사항 관련 증빙자료를 제출받은 후 최종 합격자 선발 시 활용 가능함(단 면접 시 활용 불가)) - 인정범위 : 채용공고, 입사지원서 또는 이력서(사진, 종교, 추천인, 주민등록번호, 대학교 및 대학원명 미기재), 내부결재 서류, 채용 관련 근거 서류에서 차별적 내용이 명시되지 않은 경우 점수 부여 채용공고 시 입사지원서 또는 지원자가 자체작성한 양식(이력서, 자기소개서 등)에 학교명(대학교 포함), 종교, 추천인, 주민등록번호(생년월일, 나이포함), 신체적 조건(사진, 키, 체중 등)출신지역, 혼인 여부, 재산, 직계존비속 및 형제자매의 학력, 직업, 재산 미기재하도록 공지했을 경우 점수 부여 - 평가자료 : 내부결재 서류, 입사지원서, 채용공고 관련 근거 서류 등 <p>□ 3 - ⑤ 직원채용과 관련된 서류 보관 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 근거 : 사회복지사업법 제 35조2(종사자), 사회복지사업법 제 19조 제1항 1의7, 노인복지법 제39조의17(노인관련기관의 취업제한 등) - 인정범위 : 심사기준, 채점 등 선발과 관련된 일련의 과정에 대한 근거서류 보관 여부 확인 - 평가자료 : 내부결재서류, 채용공고관련근거서류, 인사위원회 회의록, 채용관련필수구비서류 등 (필수포함서류 : 범죄이력조회서, 경력(전력)조회공문, 채용신체검사서(건강진단서)) ※ 신규채용이 없었을 경우, 인사위원회 구성, 공개채용 원칙, 심사채점 기준 등의 직원 공개채용 관련 규정이 있으면 충실, 규정이 없으면 보완으로 판단함
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>채용관련내부결재 서류, 채용공고 관련 근거 서류, 인사위원회 회의록, 인사기록카드 서류 등(법인 채용 경우도 동일), 입사지원서, 채용공고 관련 근거 서류, 채용 관련 필수구비서류 등</p>

평가지표	4. 직원근속률	
평가목적	직원 근속률을 통해 시설이 직원의 안정적인 근무환경 관리를 위하여 노력하는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	직원의 근속률은 어느 정도인가?	
	①. 직원의 근속률을 산정한다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	-충실	70% 이상
	-보통	40% 이상 ~70% 미만
	-보완	40% 미만
평가방법	<p>□ 4-① : 시설정보시스템</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 시와 자치구에 보고한 입·퇴사 보고 현황, 직원급여명세서 등 - 산정식(시설정보시스템) <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> $\text{직원근속률 (\%)} = \frac{\text{2018년~2020년 각 12월 31일 기준 근속 직원 수}}{\text{2018년~2020년 월 평균 확보 직원 수}} \times 100$ </div> <ul style="list-style-type: none"> - 산정방법 · 월평균 확보 직원 수 : 정규직 + 계약직, 자부담 직원 제외 ※ 정규직 : 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원 ※ 계약직 : 주40시간, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원 · 근속 직원 수 : 2018년부터 2020년까지 매년 12월 31일을 기준으로 입사일로부터 30개월 이상 근무한 직원으로 매 월 급여를 받은 자로 근속 직원 수 평균을 계산함(자부담직원 제외) · 법인 내 인사 이동자는 인정함(단, 노인복지관에서 노인복지관으로의 이동자만 인정) 	
관련근거 및 자료	직원명부, 급여대장, 자격증 소지 직원의 자격증 사본, 직원업무분장표, 조직도, 업무일지 등	

평가지표	5. 직원의 인권	
평가목적	직원의 기본적인 권리와 인권을 보호하여 질 높은 서비스의 기반을 마련했는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	직원의 권리와 인권을 보장하기 위한 장치가 마련되어 있는가?	
	① 직원의 인권을 보장하기 위한 내용이 취업규칙 안에 명문화되어 있고, 운영되고 있다.	
	② 직원의 고충처리를 위한 위원회가 구성되어 있고 직원은 그 기능 및 역할, 위원회구성 등에 대해 알고 있다.	
		③ 직원이 (고충)제기한 내용은 10일 이내에 그 결과(진행과정)를 개인에게 알리고 필요에 따라 공지하고 있다.
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	-충실	세부평가내용 인정 개수 3개
	-보통	세부평가내용 인정 개수 2개
	-보완	세부평가내용 인정 개수 1개 이하
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p>□ 5-①,② 인권보장 내용 명문화, 고충처리위원회 구성 및 조직원 구성 - 관련문서 : 관련 규정 및 지침, 이사회 자료 등 - 인정범위 : 직원의 권리와 인권을 보장할 수 있는 관련 내용이 취업규칙에 있으며 직원의 고충처리규정과 위원회 등에 관한 근거 내용이 있고 이에 관한 운영이 된 경우, 사례가 없을 시 직원들에게 고충처리에 대한 안내가 되어 있으면 인정 (취업규칙 내 근로기준법 제 93조 11항에 따른“직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항”이 포함된 취업규칙(2019년 7월 신설 내용으로 2020년 내 제정 인정) 내용 필수 포함.)</p> <p>□ 5-③ 고충처리 내용 공지 - 관련문서 : 직원고충처리대장(회의록, 활동결과보고 등), 직원면담 - 인정범위 : 직원이 제기한 고충을 10일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 통보하고 공지한 근거가 있으면 인정(단, 해당자가 그 내용의 공지를 원하지 않는다는 근거가 있어도 인정함) 직원이 제기한 고충처리가 없는 경우, 관련 사항 미발생으로 하여 인정함</p>	
관련근거 및 자료	내부기안, 관련 규정 또는 지침, 직원고충처리대장(회의록, 활동결과보고 등), 직원면담 등	
참고	<p>※ 인권 : 사회적인 성취에서 인종, 성별, 언어, 종교, 나이 등에 차별을 두지 않고 모든 사람에게 동(평)등한 특권 등 한 특권과 책임이 주어지는 기회를 의미함</p> <p>※ 고충 : 근로자의 근로환경이나 근로조건에 관한 개별적인 불만 또는 애로사항을 말함 불공평한 인사조치, 열악한 근무환경, 물가상승에 못 미치는 보수, 상관이나 동료로부터의 소외, 지나친 업무량 근무조건에 관한 것, 인사관리에 관한 것, 신상 문제에 관한 것, 부당한 상황(직급과 상관없이 따돌림, 부당한 업무강요, 종교행사 및 후원금 강요, 강압적 언사, 폭언 및 폭행 등)이 발생한 경우를 말함</p>	

평가지표	6. 직원복지	
평가목적	직원복지제도를 통하여 직원이 안정된 직장생활을 할 수 있도록 지원하는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	직원복지는 어떠한가?	
	① 직원의 복무규정이 마련되어 있다.	
	② 규정된 휴가 제도를 준수하고 있다.	
	③ 직원을 위한 병가, 휴직 제도를 시행하고 있다.	
	④ 정기적인 포상제도를 시행하고 있다.	
	⑤ 시간 외 수당지급에 대한 규정이 있고 수당을 지급하고 있다.	
⑥ 직원에 대한 상해보험(공제)에 가입하고 있다.		
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	-충실	세부평가내용 인정 개수 6개
	-보통	세부평가내용 인정 개수 4~5개
-보완	세부평가내용 인정 개수 3개 이하	
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤⑥은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	<input type="checkbox"/> 6-① 직원의 복무규정 마련여부 확인 - 관련문서 : 시설운영규정 및 지침 내 복무규정(포상제도 포함) 등 - 인정범위 : 직원이 지켜야 할 복무규정(출근 및 결근, 휴일 및 휴가, 출장, 포상 및 상벌 등)에 대한 내용이 마련되어 있는 경우 인정	
	<input type="checkbox"/> 6-② 규정된 휴가제도를 준수하고 있는 내용 확인 - 근거 : 근로기준법 제60조(연차유급휴가) - 관련문서 : 휴가관련 근거서류(복무규정, 휴가원 등) - 인정범위 : 근로기준법 제60조를 준수하고 있다면 인정	
	<input type="checkbox"/> 6-③ 직원을 위한 병가, 휴직제도 시행 내용 확인 - 근거 : 근로기준법 제23조(해고 등의 제한), 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제19조(육아휴직) - 관련문서 : 휴가관련 근거서류 - 인정범위 : 직원을 위한 병가, 휴직제도 여부를 확인하고, 그 실적이 있는지 확인하여 시설에서 충분히 이를 보장(부당 해고금지)하고 실시하고 있다고 판단되는 경우 점수를 인정	
	<input type="checkbox"/> 6-④ 정기적인 포상제도 내용 확인 - 관련문서 : 포상제도 시행 관련문서 - 인정범위 : 포상제도는 운영규정에 명시되어 정기적(매년 또는 격년제)으로 실시하는 제도로써 규정에 맞게 하고 있는지 확인	
	<input type="checkbox"/> 6-⑤ 시간 외 수당지급에 대한 규정이 있고 수당지급 내용 확인 - 근거 : 근로기준법 제56조(연장·야간 및 휴일 근로) - 관련문서 : 시간외 수당지급에 대한 규정, 수당지급 내용 - 인정범위 : 시간외 수당은 연장, 야간, 휴일 근로수당을 포함하는 개념으로, 지급한 근거가 있으면 인정(한 시간이라도 시간외 근무수당을 지급한 경우 인정)	
<input type="checkbox"/> 6-⑥ 직원에 대한 상해보험(공제) 가입 여부 - 관련문서 : 보험증권 - 인정범위 : 직원에 대한 상해보험 또는 공제를 가입하고 있으면 인정		
관련근거 및 자료	시설운영규정 및 지침 내 복리후생(포상제도 포함) 규정, 휴가관련 근거서류(복무규정, 휴가원 등), 포상제도 시행 관련문서, 시간외 수당지급에 대한 규정, 수당지급내역, 보험증권, 사회복지시설정보시스템 또는 시·구에 보고한 세출 결산서 등	

평가지표	7. 직원교육활동		
평가목적	직원이 다양한 교육을 통하여 역량강화를 할 수 있도록 교육활동을 지원하고 있는지 평가함		
평가기간	2018.1.1~2020.12.31		
세 부 평가내용	직원 1인당 교육비 지출액은?		
	① 시설의 직원 1인당 연간 교육비 지출액을 산정한다.		
	② 시설의 직원 1인당 연간 내·외부교육에 참여한 평균교육시간을 산정한다.		
평가척도 및 적용기준	교육비	기준	평가기준
		상	246,000원 이상
		중	125,000원 이상 ~ 246,000원 미만
	하	12,500원 미만	
	교육시간	기준	평가기준
		상	55시간 초과
중		32시간 초과 ~ 55시간 이하	
하	1시간 초과 ~ 32시간 이하		
종합등급	등급	평가기준	
	충실	세부평가내용 인정개수 상 2개	
	보통	세부평가내용 인정개수 상 1개, 중 혹은 하 1개	
	보완	세부평가내용 인정개수 중 2개 / 중, 하 각 1개 / 하 2개	
평가방법	<p>□7-① : 직원의 전문성 향상을 위한 교육에 대한 비용 정도</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 직원 1인당 3년 평균 교육비 지출액을 기준에 따라 배점 - 관련문서 : 출장비 및 교육비 지급내역서, 외부교육 현황철 및 관련공문, 내부교육 강사로 지출 명세서, 내부결재 서류, 기타 관련문서 등 - 2020년부터는 사회복지시설정보시스템 내 교육비 기입란에 입력된 금액만 인정 - 산정식(시설정보시스템) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"> 직원 1인당 평균 교육비 지출액 (원) = $\frac{2018년 \sim 2020년 \text{연간 내·외부 교육활동비}}{2018년 \sim 2020년 \text{월 평균 교육 대상 직원 수}}$ </td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> - 산정방법 · 교육 대상 직원 수 = 월 평균 확보직원 수(정규직 + 계약직) - 환경미화원, 사무원, 취사원, 운전기사 제외 ※ 정규직 : 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원 ※ 계약직 : 주40시간, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원 · 내·외부교육 활동비 : 연간 교육활동비 : 교육비는 직원들의 내·외부 교육활동비 및 지원금액(교통비, 숙식비, 회비, 교재비 등)을 말하며, 1인당 1회 교육비는 최대 50만원으로 함 : 운영법인에서 교육비를 지출한 경우에도 인정(인원 수에 따라 산정) : 워크샵 등의 연수의 경우 강사료만 인정 : 직원교육 및 외부교육 시간으로 인정되지 않은 교육은 교육활동비로 인정하지 않음 <p>□7-② : 직원의 전문성 향상을 위한 내·외부교육 시간 산정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가방법 : 산정식에 따라 계산된 직원 1인당 평균 교육시간을 기준에 따라 배점 		직원 1인당 평균 교육비 지출액 (원) = $\frac{2018년 \sim 2020년 \text{연간 내·외부 교육활동비}}{2018년 \sim 2020년 \text{월 평균 교육 대상 직원 수}}$
	직원 1인당 평균 교육비 지출액 (원) = $\frac{2018년 \sim 2020년 \text{연간 내·외부 교육활동비}}{2018년 \sim 2020년 \text{월 평균 교육 대상 직원 수}}$		

	<p>- 관련문서 : 외부교육 현황철 및 관련공문, 내부교육 결과보고서, 내부결재 서류, 기타 관련문서 등</p> <p>- 산정식(시설정보시스템)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\text{직원 1인당 평균 교육시간 (시간)} = \frac{\text{2018년 ~ 2020년 월 평균 교육 대상 직원의 내부교육시간() + 외부교육시간()}}{\text{2018년 ~ 2020년 월 평균 교육 대상 직원 수}}$ </div> <ul style="list-style-type: none"> · 교육 대상 직원 수 = 월 평균 확보직원 수(정규직 + 계약직) - 환경미화원, 사무원, 취사원, 운전기사 제외 ※ 정규직 : 상근 전일제 직원으로, 계약직을 제외한 직원 ※ 계약직 : 주40시간, 4대 보험에 가입되어 있으며, 계약기간이 1년 이상인 전일제 직원 · 외부교육은 외부주최 교육으로 직원의 능력개발과 전문성 향상을 위한 목적으로 출장 명령 하에 실시되는 각종 세미나, 워크숍, 단기프로그램, 기타 교육과정 등임 · 내부교육은 내부 주최교육으로 외부강사를 초빙하여 교육을 진행한 것을 의미함 - 수료증에 명시된 교육시간을 기준으로 하되, 수료증에 교육시간이 명시되지 않았거나 수료증이 발급되지 않는 교육훈련 참여시간 기준은 1일 8시간, 반일 교육은 4시간까지만 인정(보수교육은 법정교육시간 그대로 인정) - 직원 1인당 연간 최대 60시간까지 인정(단, 내부교육은 1인당 연간 30시간까지 인정) - 전달교육 미인정 - 교육연수 시 이동시간은 포함하지 않음 ※ 외부교육 인정기준 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">구분</th> <th style="text-align: center;">최대인정범위(1인기준)</th> <th style="text-align: center;">비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직무와 관련된 보수교육</td> <td>법정교육시간 그대로 인정</td> <td></td> </tr> <tr> <td>법인교육</td> <td>일일 최대 8시간 인정</td> <td></td> </tr> <tr> <td>사이버교육 (사이버대학 포함)</td> <td>업무범위 내 관련 교육에 한해 인정하 되 연간 최대 10시간 인정</td> <td>- 한 개의 수강권은 한명이 이수한 으로 인정 - 고용보험환급교육 내 사이버교육 함</td> </tr> <tr> <td>대학 및 대학원</td> <td>한학기당 최대 10시간 인정</td> <td>- 사회복지 및 담당업무와 관련되어 위가 나오는 대학 및 대학원에 해당</td> </tr> <tr> <td>고용보험 환급교육</td> <td>연 최대 20시간 인정</td> <td>- 집합교육만 인정</td> </tr> <tr> <td>국내 연수차원의 외부교육</td> <td>1일 최대 8시간 인정</td> <td>- 커리큘럼 및 강사 초빙 시간을 근 로 산정</td> </tr> <tr> <td>해외연수</td> <td>방문 기관 당 3시간, 1일 최대 8시간 인정</td> <td></td> </tr> <tr> <td>기타교육</td> <td></td> <td>- 기관방문/ 우수시설 방문 인정</td> </tr> </tbody> </table>	구분	최대인정범위(1인기준)	비고	직무와 관련된 보수교육	법정교육시간 그대로 인정		법인교육	일일 최대 8시간 인정		사이버교육 (사이버대학 포함)	업무범위 내 관련 교육에 한해 인정하 되 연간 최대 10시간 인정	- 한 개의 수강권은 한명이 이수한 으로 인정 - 고용보험환급교육 내 사이버교육 함	대학 및 대학원	한학기당 최대 10시간 인정	- 사회복지 및 담당업무와 관련되어 위가 나오는 대학 및 대학원에 해당	고용보험 환급교육	연 최대 20시간 인정	- 집합교육만 인정	국내 연수차원의 외부교육	1일 최대 8시간 인정	- 커리큘럼 및 강사 초빙 시간을 근 로 산정	해외연수	방문 기관 당 3시간, 1일 최대 8시간 인정		기타교육		- 기관방문/ 우수시설 방문 인정
구분	최대인정범위(1인기준)	비고																										
직무와 관련된 보수교육	법정교육시간 그대로 인정																											
법인교육	일일 최대 8시간 인정																											
사이버교육 (사이버대학 포함)	업무범위 내 관련 교육에 한해 인정하 되 연간 최대 10시간 인정	- 한 개의 수강권은 한명이 이수한 으로 인정 - 고용보험환급교육 내 사이버교육 함																										
대학 및 대학원	한학기당 최대 10시간 인정	- 사회복지 및 담당업무와 관련되어 위가 나오는 대학 및 대학원에 해당																										
고용보험 환급교육	연 최대 20시간 인정	- 집합교육만 인정																										
국내 연수차원의 외부교육	1일 최대 8시간 인정	- 커리큘럼 및 강사 초빙 시간을 근 로 산정																										
해외연수	방문 기관 당 3시간, 1일 최대 8시간 인정																											
기타교육		- 기관방문/ 우수시설 방문 인정																										
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>출장비 및 교육비 지급내역서, 외부교육 현황철 및 관련공문, 내부교육 강사로 지출 명세서, 내부결재 서류, 기타 관련문서 등</p>																											

평가지표	8. 시설장의 자격 및 전문성	
평가목적	복지관 관장이 시설운영의 최고 책임자로서 전문성을 갖추고 있는지를 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	시설장은 전문성은 어떠한가?	
	① 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다.	
	② 사회복지시설 근무 경력이 15년 이상이다.	
	③ 3종 복지관 근무 경력이 10년 이상이다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	- 충실	세부평가내용 인정 개수 3개
	- 보통	세부평가내용 인정 개수 2개
	- 보완	세부평가내용 인정 개수 1개 이하
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p>※ 시설장 : 관장, 센터장 등 최고관리자를 의미하며, 평가대상 기간 동안 시설장이 교체된 경우, 평가대상 기간 중에서 가장 오래 근무한 시설장을 의미함</p> <p><input type="checkbox"/> 8-① 시설장의 사회복지사 1급 자격증 소지여부 확인</p> <p>- 관련문서 : 자격증</p> <p>- 인정범위 : 시설장이 2020년 12월 31일 기준으로 사회복지사 1급 자격증을 취득하고 있으면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> 8-② 시설장의 사회복지시설 근무경력 15년 이상여부 확인</p> <p>- 관련문서 : 경력증명서</p> <p>- 인정범위 : 사회복지시설 근무경력은 사회복지사업법 제2조에 규정된 사회복지시설을 의미하며, 2020년 12월 31일 기준으로 사회복지 관련 근무경력이 15년 이상이면 인정</p> <p><input type="checkbox"/> 8-③ 3종 복지관 경력이 10년 이상여부 확인</p> <p>- 관련문서 : 경력증명서</p> <p>- 인정범위 : 3종 복지관(종합사회복지관, 노인종합복지관, 장애인복지관을 의미함) 경력이 2020년 12월 31일 기준으로 10년 이상이면 인정</p>	
관련근거 및 자료	경력증명서, 자격증, 건강보험 납부 내역 등	

평가지표	9. 중간관리자의 전문성	
평가목적	복지관의 중간관리자가 시설운영과 사업 전반에 관한 전문성을 갖추고 있는지를 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	중간관리자의 전문성은 어떠한가?	
	① 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있다.	
	② 사회복지시설 근무 경력이 10년 이상이다.	
	③ 노인복지관 근무 경력이 7년 이상이다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	-충실	세부평가내용 인정 개수 3개
	-보통	세부평가내용 인정 개수 2개
	-보완	세부평가내용 인정 개수 1개 이하
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함 ※ 중간관리자 : 부장, 사무국장 등 중에서 가장 선임 중간관리자 1인을 의미하며, 평가대상 기간 동안 선임 중간관리자가 교체된 경우는 평가대상 기간 중에서 가장 오래 근무한 선임 중간관리자를 의미함	
	□9-① 중간관리자의 사회복지사 1급 자격증 소지여부 확인 - 관련문서 : 자격증 - 인정범위 : 중간관리자가 2020년 12월 31일 기준으로 사회복지사 1급 자격증을 취득하고 있으면 인정	
	□9-② 중간관리자의 사회복지시설 근무경력 10년 이상여부 확인 - 관련문서 : 경력증명서 - 인정범위 : 사회복지시설 근무경력은 사회복지사업법 제2조에 규정된 사회복지시설을 의미하며, 2020년 12월 31일 기준으로 사회복지 관련 근무경력이 10년 이상이면 인정	
	□9-③ 노인복지관 경력이 7년 이상여부 확인 - 관련문서 : 경력증명서 - 인정범위 : 2020년 12월 31일 기준으로 노인복지관 경력이 7년 이상이면 인정	
관련근거 및 자료	경력증명서, 자격증 등	

평가지표	10. 사업비 비율	
평가목적	복지관이 사업비 비중 향상을 위해 노력하는지를 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	시설의 사업비 비율은?	
	① 시설의 사업비 비율을 산정한다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	-충실	50% 이상
	-보통	30% 이상 ~50% 미만
	-보완	30% 미만
평가방법	<p>□ 10-① : 시설의 사업비 비율 계산</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가자료 : 최근 3년간 사회복지시설정보시스템 또는 시·군·구에 보고한 세출결산서 - 산정식(시설정보시스템) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\text{사업비 비율 (\%)} = \frac{\text{2018년 ~ 2020년 사업비}}{\text{2018년 ~ 2020년 경상보조금}} \times 100$ </div> <ul style="list-style-type: none"> - 산정방법 - 사업비 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제10조 제3항 제1호 관련 [별표6] 관'03 사업비' 전체(단, 직원교육활동비로 지출한 비용은 제외 함)가 해당 ※ 노인일자리, 노인사회활동지원사업, 노인돌봄, 장기요양, 바우처사업 사업비는 제외함 - 경상보조금 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙상의 보조금 수입(국고보조금+시보조금+구 보조금)을 의미하되 기능보강사업비와 자본보조금 수입, 기타 보조금 수입은 제외함 	
	관련근거 및 자료	최근 3년간 사회복지시설정보시스템 또는 시·군·구에 보고한 세출결산서 등

평가지표	11. 후원금 비율	
평가목적	복지관이 후원금 개발을 위해 노력하고 있는지를 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	경상보조금 대비 시설의 후원금은?	
	① 경상보조금 대비 시설의 후원금 비율을 산정한다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	·충실	12% 이상
	·보통	6% 이상 ~ 12% 미만
	·보완	6% 미만
평가방법	<p>□ 11-① : 시설의 후원금 비율 계산</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가자료 : 최근 3년간 사회복지시설정보시스템 또는 시·군·구에 보고한 세입결산서 - 산정식(시설정보시스템) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\text{후원금 비율 (\%)} = \frac{\text{2018년 ~ 2020년 후원금}}{\text{2018년 ~ 2020년 경상보조금}} \times 100$ </div> <ul style="list-style-type: none"> - 산정방법 · 후원금 : 후원자가 시설에 직접적으로 납부한 후원금(현금) 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 관 04 후원금 수입(현금만 인정) 전체가 해당 후원금은 사회복지시설 정보시스템을 통해 보고한 최근 3년간 세입결산서를 기준으로 함 이월금은 포함하지 않음 <p>※ 국내외 민간단체 및 개인으로부터 후원명목으로 받은 기부금, 결연후원금, 위문금, 찬조금 등을 의미하며 물품은 제외함</p> <p>※ 지정후원금이 사업비의 성격을 가질 경우(예를 들어 공동모금회 사업을 지정후원금으로 세입) 지표 13의 외부자원금과 중복 적용할 수 있음</p> <p>※ 예외적용 : 사회복지시설정보시스템을 사용하지 않는 시설의 경우 지자체에 보고한 세입 결산서 데이터를 기준으로 함</p>	
	관련근거 및 자료	최근 3년간 사회복지시설정보시스템 또는 시·군·구에 보고한 세입결산서 등

평가지표	12. 외부자원금 비율	
평가목적	복지관이 외부자원금 개발을 위해 노력하고 있는지를 평가 함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	경상보조금 대비 시설의 외부자원금은?	
	① 경상보조금 대비 시설의 외부자원금 비율을 산정한다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	-충실	8% 이상
	-보통	4% 이상~8% 미만
	-보완	4% 미만
평가방법	<p>□ 11-① : 시설의 외부자원금 비율 계산</p> <ul style="list-style-type: none"> - 평가자료 : 외부자원금 확보 자료 - 산정식(시설정보시스템) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\text{외부자원금 비율 (\%)} = \frac{\text{2018년} \sim \text{2020년 외부자원금}}{\text{2018년} \sim \text{2020년 경상보조금}} \times 100$ </div> <ul style="list-style-type: none"> - 산정방법 · 민간자원금 : 공동모금회, 기업의 복지재단, 재단법인, 사단법인 등에 지원서를 제출하여 자원을 확보한 민간재원을 의미함 · 정부지원금 : 중앙정부(노동부, 교육부 등)와 지방자치단체, 공공기관(에너지관리공단, 국민체육진흥공단 등)에 지원서 제출 후 선 정에 의한 정부재원을 의미함 · 외부자원금 : 민간자원금+정부지원금 · 예외적용 <ul style="list-style-type: none"> : 경상보조금과 기능보강사업비는 외부자원금에서 제외함 : 현물로 수령하였을 경우 외부자원금에 산입하지 않음 : 바우처사업은 인정하지 않음 	
	관련근거 및 자료	외부자원금 관련 자료

평가지표	13. 회계의 투명성(신규)							
평가목적	시설은 회계관리를 투명하게 한다.							
평가기간	2018. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.							
세부평가내용	<p>① 사회복지시설정보시스템을 통해 회계처리를 하고 있다.</p> <p>② 예산서와 결산서를 공개하고 있다.</p> <p>③ 회계 관련자에 대한 재정보증이 되어 있다.</p> <p>④ 후원금(품) 사용 및 관리를 투명하게 운영하고 있다.</p> <p>⑤ 회계연도 후에 외부감사 및 법인감사를 각각 연 1회 이상 실시하고 있다.</p>							
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준						
	-충실	세부평가내용 인정 개수 5개						
	-보통	세부평가내용 인정 개수 4개						
-보완	세부평가내용 인정 개수 3개 이하							
평가방법	<p>□ 13-① 회계처리 수단 확인 - 근거 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제 6조의2(정보통신매체에 의한 재무·회계처리) - 인정범위 : 사회복지시설정보시스템</p> <p>□ 13-② 예·결산서(추가경정예산 포함)를 시설게시판·홈페이지 또는 사회복지시설정보시스템에 공개한 내용 확인 - 근거 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제10조(예산의 편성 및 결정절차), 제13조(추가경정예산), 제 19조(결산서의 작성 제출) - 인정범위 : 『사회복지사업법』 제 6조의2 제 2항에 따른 해당 법인 및 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 20일 이상 공고 또는 사회복지시설정보시스템에 게시 - 평가자료 : 사회복지시설정보시스템, 시설 내·외 게시판, 시설 홈페이지 등</p> <p>□ 13-③ 회계 관련 자 재정보증보험 가입 여부 확인 - 근거 : 지방회계법 제 50조(회계관계공무원의 재정보증) - 인정범위 : 평가기간 내 회계담당자, 회계지출 결재란에 있는 관계자(수입원, 지출원, 중간관리자, 시설장 등)에 대해 재정보증보험 가입 여부 확인 - *인적재정보증(연대보증)은 인정범위 미해당 - 평가자료 : 회계담당자 선임 근거서류, 재정(신원)보증 서류 등</p> <p>□ 13-④ 후원금(품) 사용 및 관리의 투명성 확인 - 근거 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제6조의2(정보통신매체에 의한 재무·회계처리) - 인정범위 :</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>포함내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>후원금수입 및 사용결과보고서 공개</td> <td>시·군·구에 제출일로부터 20일 이내 법인 및 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 공개</td> </tr> <tr> <td>후원금수입 및 사용결과보고서 공개</td> <td>는 사회복지시설정보시스템에 게시</td> </tr> </tbody> </table> <p>- 평가자료 : 시·군·구에 제출한 후원금(품) 수입 및 사용결과보고서 공개 근거 자료, 운영위원회 결과보고서 등</p> <p>□ 13-⑤ 외부감사와 법인감사 실시 여부 확인 - 근거 : 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙 제42조(감사), 사회복지사업법 제18조(임원), 사회복지사업법 시행령 제10조(감사인 선임 대상 사회복지법인의 규모) - 인정범위 : · 시설의 결산서에 대해 적절성을 검토하는 외부 공인회계사와 법인에 의한 감사를 각각 연 1회 이상 실시하고 있으면 인정 · 단, 감사 선임 당시 법인(법인이 설치·운영하는 사회복지시설을 포함)의 직전 3회계연도의 세입결산</p>		구분	포함내용	후원금수입 및 사용결과보고서 공개	시·군·구에 제출일로부터 20일 이내 법인 및 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 공개	후원금수입 및 사용결과보고서 공개	는 사회복지시설정보시스템에 게시
구분	포함내용							
후원금수입 및 사용결과보고서 공개	시·군·구에 제출일로부터 20일 이내 법인 및 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 공개							
후원금수입 및 사용결과보고서 공개	는 사회복지시설정보시스템에 게시							

	<p>서상 세입의 평균이 30억원 이상인 경우에는 주식회사의 외부감사에 관한 법률 제2조 제7항에 따른 감사인에 속한 사람을 감사로 선임하여야 함.</p> <p>“감사인”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 『공인회계사법』 제23조에 따른 회계법인(이하 "회계법인"이라 한다) 2. 『공인회계사법』 제41조에 따라 설립된 한국공인회계사회(이하 "한국공인회계사회"라 한다)에 총으로 정하는 바에 따라 등록을 한 감사반(이하 "감사반"이라 한다) <p>※ 단순 자문이나 지자체에 의한 감사(지도점검)는 미인정</p>
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>회계감사결과서류, 법인감사 실시 및 결과보고 공문 등</p>

2. 조직역량영역

평가지표	14. 환경변화의 이해와 대응	
평가목적	조직을 둘러싼 외부환경의 특성 파악과 주민(이용자)의 의견 수렴을 반영한 사업계획 및 수행과정의 적합성을 평가함.	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세부평가내용	외부 환경의 특성 파악과 주민(이용자) 의견 수렴을 사업계획 및 수행에 어떻게 반영하고 있는가?	
	① 변화된 또는 변화가 예상되는 외부환경 특성을 파악하고, 관련 주민(이용자)의 의견을 적극 수렴하고 있다.	
	② 파악된 외부환경 특성과 수렴된 주민(이용자)의 의견을 조직의 운영계획에 적절하게 반영하고 있다.	
	③ 외부환경 및 주민 의견을 반영한 조직운영계획에 따라 기존 사업의 수정 또는 신규 사업 기획 등의 사업변화가 이루어지고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	-충실	세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 세부평가내용 간 적합성이 적절함
	-보통	세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 세부평가 내용 간 적합성이 불충분함
	-보완	세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 세부평가내용 간 적합성이 부족함
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①은 ②,③과 인과관계를 갖게 되며, ①에 따른 ②,③의 내용을 살펴보며 평가함</p> <p>※ 본 지표는 직원 인터뷰를 통해 관련 내용을 확인하여 최종 평가함. 인터뷰 대상은 현재 관장을 대상으로 진행함.</p> <p>□ 14-① 외부환경 특성 파악 및 관련 이용자 의견 수렴 - 인정범위 : · 외부환경 특성 파악 평가 - 시설 운영에 영향을 미치는 법과 제도의 변화를 중앙정부, 서울시, 자치구, 동주민센터 등을 중심으로 파악하고 있는지, 시설이 위치한 지역사회 전반의 변화(복지사업 관련 사회경제문화, 인구구성 등)에 대한 외부환경의 변화를 어떻게 파악하고 있는지(방식, 내용, 수준 등)를 살펴봄 · 이용자 의견 수렴 평가 - 지역사회 및 관련 주민(이용자, 불특정 다수의 일반 주민과 그 외 잠재 이용자와 보호자 포함, 직원, 유관기관 등)과 의견(서비스 욕구 포함)을 어떻게 소통하고 수렴하고 있는지(방식, 내용, 수준 등)를 살펴봄</p> <p>□ 14-② 외부환경 특성 및 수렴된 이용자 의견을 조직의 운영방향에 반영한 결과 - 인정범위 : 중장기 목표와 연간 운영계획에 반영 내용과 정도를 살펴봄. 외부환경 특성 파악 내용과 주민 욕구 내용을 중장기 혹은 연간 운영계획에 반영한 시도와 결과는 무엇인지 살펴봄. 수립-수행-환류 과정의 적합성을 기준으로 함.</p> <p>□ 14-③ 조직의 중장기 목표와 연간 운영방향에 따른 단위 사업의 변화된 사업 기획·운영 내용 - 인정범위 : 중장기 목표 및 연간 운영계획에 따른 단위사업의 기획·운영 변화 내용과 이를 평가하고 차기 계획 수립 과정에 반영하는 과정을 살펴봄. 수립-수행-환류 과정의 적합성을 기준으로 함.</p>	
관련근거 및 자료	환경변화(법, 제도, 사업 등)에 대한 파악과 분석자료, 관련 주민(이용자)과 소통 공유 근거자료, 지역사회분석보고서, 기관사업분석보고서, 지역실태조사, 사업평가서, 주민(이용자)간담회 자료, 중장기계획서, 연간운영계획서, 연간사업계획서, 운영위원회 자료, 법인 또는 시설 워크숍 및 세미나 자료 등	

평가지표	15. 조직 직원교육훈련체계	
평가목적	변화하는 환경에 대응하기 위한 조직 차원의 직원의 교육훈련체계 과정을 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	변화하는 환경에 대응하기 위한 조직의 직원교육훈련체계가 수립·운영되고 있는가?	
	① 환경변화에 적합한 조직차원의 교육훈련체계가 수립·운영되고 있다.	
	② 교육훈련체계에 적합하게 직원들의 필요역량을 개발하고 지원하고 있다.	
	③ 교육훈련결과를 조직운영 안에서 다양하게 활용하고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	- 충실	세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 적절함
	- 보통	세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 세부평가 내용 간 정합성이 불충분함
	- 보완	세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 부족함
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①은 ②,③과 인과관계를 갖게 되며 ①에 따른 ②,③내용을 살펴서 평가 함 (14.환경변화와 이해와 대응 상호관련성 파악) ※ 본 지표는 인터뷰를 통해 관련 내용을 확인하여 최종 평가함. 인터뷰 대상은 현재 직원(3년 이상 근무)을 대상으로 진행함.	
	□15-① 환경변화에 적합한 조직 교육훈련체계 수립·운영 - 인정범위 : 조직의 운영 방향에 따라 조직 구성원으로서 필요한 역량을 지원하기 위한 교육훈련계획 수립 운영 과정을 살펴봄.	
	□15-② 수립된 교육훈련체계 안에서 직원 역량 향상을 위한 교육 지원 - 인정범위 : 수립된 교육훈련체계 안에서 직무에 적합한 실제적인 교육을 지원하고 있는지를 파악함. 직무분석 및 개인별개발계획 수립 과정을 통해 해당 직무와의 연계성, 혹은 직원의 전문성 향상을 위한 실제적인 교육활동이 계획 지원되고 있는지 파악함. 조직은 이를 지원하기 위한 교육비 지원과 훈련 지원, 정기적인 슈퍼비전 제공 등을 수행하고 있는지 파악함.	
	□15-③ 교육훈련결과에 따른 개인별 향상 내용 또는 조직 운영 반영 내용 - 인정범위 : 조직의 교육훈련계획에 따른 결과가 조직의 운영에 어떻게 반영되었는지 살펴봄 개인경력개발 내용, 자격,경력 등을 활용한 사업 변화 등 다양한 향상 내용을 포함함. 교육내용 관련 정보 공유(워크샵, 발표 등의 형식 (단순 교육자료 배포 제외)) 및 관련 슈퍼비전 제공 등의 내용도 인정됨.	
관련근거 및 자료	교육훈련계획서 및 결과보고, 개별교육계획서 및 결과보고, 교육 관련 워크숍 자료, 교육 활동 슈퍼비전 기록,업무 적용근거자료 등	

평가지표	16. 지역사회 협력과 주민 참여	
평가목적	변화하는 환경과 제도, 주민(이용자)의 욕구를 중심으로 한 기관의 지역사회 역할과 주민(이용자)의 주체적 참여 증진을 위한 노력을 평가하고자 함.	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	변화하는 환경과 제도, 주민(이용자)의 욕구를 중심으로 조직의 지역사회 협력활동 및 주민(이용자)의 주체적 참여 증진 활동을 통한 대내외 변화가 어떠한가?	
	① 변화하는 환경에 따라 지역사회 내 다양한 주체(민, 관 기관 등)와 네트워크하고 있다.	
	② 주민(이용자) 욕구 지원과 관련하여 다양한 지원체계를 운영하고 있다.	
③ 주민(이용자)의 주체적 참여를 위한 다양한 제도 등을 운영하여 대내외 변화가 이루어지고 있다.		
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	- 충실	세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 세부평가내용 간 적합성이 적절함
	- 보통	세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 세부평가 내용 간 적합성이 불충분함
	- 보완	세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 세부평가내용 간 적합성이 부족함
평가방법	<p>※ 본 지표는 인터뷰를 통해 관련 내용을 확인하여 최종 평가함. 인터뷰는 현재 중간관리자(조직도에 부관장, 사무국장, 부장이 있을 경우 그 직위의 해당자)를 대상으로 진행함.</p> <p>□ 16-① 변화하는 환경과 제도, 주민(이용자)의 욕구를 반영한 민·관기관 네트워크 현황 - 인정범위 : 서울시의 정책적 요구 및 시대적(환경적) 요구를 반영한 기관의 지역사회 협력계획에 따라 공공조직 및 민간(유관기관 등) 조직과의 협력 목적과 내용을 고루 살펴봄. 조직운영(사업 포함)과 관련하여 다양한 지역자원활용 내용이 포함됨. 단순 협약서 확인이 아닌, 과거 대비 외부와의 협력의 변화 방향을 파악함.</p> <p>□ 16-② 주민(이용자)의 욕구 지원과 관련 지역사회 자원 연계 - 인정범위 : 기관을 이용하지 못하거나, 기관 내부에서의 개입이 어려운 주민(이용자) 욕구 지원을 위한 지역사회 연계 지원 사례를 평가함. 지역의 다양한 프로그램이나 자원 연계 과정에서의 기관의 역할 등을 살펴봄.</p> <p>□ 16-③ 주민(이용자)의 주체적 참여를 위한 다양한 제도 운영을 통한 변화 - 인정범위 : 주민(이용자) 참여와 관련된 다양한 제도 운영을 통해 주민(이용자)의 주체성 향상을 위한 노력을 살펴봄. 이러한 제도 도입을 통해 이루어진 대내외 변화를 평가함. 예) 주민 참여 : 기관운영위원-외부위원 역할 부여, 주민(이용자)자치회 지원, 홈페이지 혹은 소식지에 기관의 다양한 사업 소개 및 정보 제공을 통한 접근성 향상, 주민(이용자) 대상 공간 및 기자재 이용 등 시설 개방 확대 등</p>	
관련근거 및 자료	운영위원회 결과보고, 대외기관 협약서, 사업계획서 및 결과보고서, 네트워크 회의록, 외부활동 근거자료, 이용자 자치회 회의록, 주민(이용자) 대상 교육, 지역사회 홍보, 주민사업제안서, 시설이용신청서, 운영지침 등	

3. 사업역량영역

평가지표	17. 프로그램 이용 관련 서비스 절차 수립 및 이행		
평가목적	프로그램의 이용 관련 기관차원의 지침 및 이용 기준 등이 명확히 수립되어 있고, 이에 대한 이용자의 참여와 정보 접근권이 보장되어 있는지를 확인하고자 함		
평가기간	2018.1.1~2020.12.31		
세 부 평가내용	이용자의 프로그램 이용 관련 서비스 절차가 체계적으로 명문화되어 있는가?		
	① 서비스 이용 절차에 대한 지침 또는 매뉴얼이 마련되어 있다.		
	② 서비스 이용 기준이 명시되어 있다.		
	③ 이용자의 참여와 의사반영방법 등이 지침(매뉴얼)에 명시되어 있다.		
		④ 이용자의 권익에 대한 지침이 마련되고 이를 수행하고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준	
	-충실	세부평가내용 인정 개수 4개	
	-보통	세부평가내용 인정 개수 3개	
-보완	세부평가내용 인정 개수 2개 이하		
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가 함</p> <p>□ 17-① 서비스 이용 절차 지침 또는 매뉴얼 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 기관 안내서, 서비스 이용 지침 또는 매뉴얼 - 인정범위 : 복지관현황, 제공서비스, 이용자자격요건, 이용방법, 연락처 등이 기재된 지침이나 매뉴얼이 마련되어 있는 경우 인정 <p>□ 17-② 서비스 이용 기준 명시</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 기관 안내서, 서비스 이용 지침 또는 매뉴얼 - 인정범위 : 복지관 서비스 이용 기준이 이용지침이나 매뉴얼이 명시되어 있는 경우 인정 (시설 내 안내데스크(안내판)를 설치하고 안내물 비치, 홈페이지운영, 소식지를 통해 정보를 제공하고, 시설의 정보는 정기적으로 업데이트하고 있는지를 확인) <p>□ 17-③ 이용자 참여 및 의사반영 지침 명시</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 기관 안내서, 서비스 이용 지침 또는 매뉴얼 - 인정범위 : 이용자의 참여와 의사반영을 할 수 있도록 이용지침이나 매뉴얼이 명시되어 있고 그에 따라 준행되고 있으면 인정 <p>□ 17-④ 이용자 권익에 대한 내용 지침 마련 및 수행</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 기관 안내서, 서비스 이용 지침 또는 매뉴얼 - 인정범위 : 이용자 권익에 대한 내용을 이용지침이나 매뉴얼이 명시되어 있고 그에 따른 준행 확인(개인정보에 관한 규정, 수집 및 열람(제공) 등 법률적 근거에 의해 판단하고 조치되고 있음을 확인) <p>※ 이용자는 스스로 서비스에 대한 결정을 하며 기관은 이용자의 의사결정 사항을 존중하고 동의서를 받아 보관 하는지, 다만 이용자가 의사결정이 어려운 경우(아동, 장애인, 노인 등) 법적 보호자나 양육자가 의사결정을 대신할 수 있으며 이용자가 서비스를 거절할 때에는 다른 선택 대안이 있는지를 확인함</p>		
	관련근거 및 자료	기관 안내서, 서비스 이용 지침 또는 매뉴얼, 사업계획서, 프로그램 운영일지, 과정기록지 등	

평가지표	18. 이용자 고충처리	
평가목적	고충처리를 위한 체계 및 처리과정을 갖추고 있으며, 처리결과를 안내하고 있는지를 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	이용자의 고충처리를 위한 처리과정 및 결과전달은 적절한가?	
	① 이용자의 고충을 처리하는 담당 직원이 있다.	
	② 이용자의 고충 접수 및 처리과정을 문서화하고 있다.	
	③ 이용자의 고충처리를 위한 회의 개최 및 처리 내용이 문서화되어 있다.	
	④ 홈페이지, SNS, 건의함 등 고충을 토로할 수 있는 통로가 마련되어 있다.	
	⑤ 이용자 제기한 고충은 15일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 안내하고 공지하고 있다.	
	⑥ 이용자가 종사자의 부적절한 업무수행, 학대 등을 경험했을 때, 이에 관하여 시설에 현장 확인 또는 조사 등을 요구할 수 있는 체계(절차)가 마련되어 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	-충실	세부평가내용 인정 개수 6개
	-보통	세부평가내용 인정 개수 5개
	-보완	세부평가내용 인정 개수 4개 이하
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤⑥은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p><input type="checkbox"/> 18-① 이용자의 고충을 처리하는 담당직원 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항 - 관련문서 : 업무분장표 - 인정범위 : 업무분장표에 의하여 이용자의 고충을 처리하는 직원이 확인되면 인정 <p><input type="checkbox"/> 18-② 이용자의 고충접수 및 처리과정에 대한 문서화 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항 - 관련문서 : 이용자 고충처리대장 등 관련과정이 기록된 문서 - 인정범위 : 이용자의 고충접수 및 처리과정이 문서화되어 확인된 경우 인정 <p><input type="checkbox"/> 18-③ 이용자의 고충처리를 위한 회의개최 및 처리내용의 문서화 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항 - 관련문서 : 간담회 및 회의록, 이용자고충처리대장 등 - 인정범위 : 이용자의 고충처리를 위한 회의 개최 및 처리내용이 문서화되어 확인된 경우 인정 <p><input type="checkbox"/> 18-④ 홈페이지, SNS, 건의함 등 고충을 토로할 수 있는 통로 마련 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항 - 관련문서 : 홈페이지 자유게시판, SNS, 건의함 등 - 인정범위 : 홈페이지, SNS, 건의함 등 고충을 토로할 수 있는 통로가 확인된 경우 인정 	

	<p>□ 18-⑤ 이용자가 제기한 고충에 대한 기한 내 처리 및 보고, 공지 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 근거 : 사회복지시설 관리안내 - 시설운영위원회의 심의사항 - 관련문서 : 고객고충처리대장 등 관련과정이 기록된 문서, 직원면담 - 인정범위 : 이용자가 제기한 고충을 15일 이내에 그 진행과정 및 처리결과를 해당자에게 통보하고 공지한 근거가 있으면 인정(단, 해당자가 그 내용의 공지를 원하지 않는다는 근거가 있어도 인정) ※ 이용자가 서비스 선택에 참고할 수 있도록 시설의 외부평가결과, 이용자 불만 사항 처리 결과 및 개선사항은 기관 홈페이지 등을 통하여 공개하는지 확인함 <p>□ 18-⑥ 이용자의 현장 확인 또는 조사 등의 요구에 대한 체계(절차) 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 관련 논의 결과보고, 진정함 관리일지, 업무분장표 등 - 인정범위 : 이용자의 요구에 대한 체계가 마련되어 있는지 확인함
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>업무분장표, 이용자 고충처리대장, 고충처리위원회 회의록, 홈페이지 자유게시판, SNS, 건의함 등</p>

평가지표	19. 이용자 인권침해 예방	
평가목적	이용자의 학대 및 인권침해를 예방하기 위한 규정을 마련하고, 이용자 및 직원에게 학대예방 교육 실시 및 관련 정보를 제공하여 학대를 예방하고 있는지를 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	이용자의 학대 및 인권침해 예방을 위한 노력을 하고 있는가?	
	① 학대/인권침해 관련 규정 및 가해자에 대한 처벌 규정이 마련되어 있다.	
	② 학대/인권침해 예방과 대응방법에 대한 정보를 제공하고 있다.	
	③ 이용자를 대상으로 한 인권교육계획이 있고 연1회 이상 실시하고 있다.	
	④ 직원 대상으로 이용자에 대한 인권교육계획이 있고, 연1회 이상 실시하고 있다.	
	⑤ 직원으로부터 이용자에 대한 학대/인권침해 금지에 대한 서약서를 받아 보관하고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	-충실	세부평가내용 인정 개수 5개
	-보통	세부평가내용 인정 개수 4개
	-보완	세부평가내용 인정 개수 3개 이하
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④⑤은 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	□ 19-① 학대/인권침해 규정 및 가해자 처벌 규정 마련 여부 확인 - 관련문서 : 관련 규정, 내부결재 등 - 인정범위 : 학대 및 인권침해 규정 및 가해자 처벌규정이 마련되어 있으면 인정 (시설은 서비스 수행과정에서 이용자의 구금이 필요한 상황, 서비스 제공자에게 위협이 되는 상황, 학대 의심 상황, 경찰조사가 필요한 경우 등 이용자 권익과 관련한 상황이 발생하였을 때 적절한 절차에 따라 처리해야 함)	
	□ 19-② 학대/인권침해 예방 및 대응방법에 대한 정보 제공 여부 확인 - 관련문서 : 근무일지, 상담일지, 게시물 등 - 인정범위 : 학대 및 인권침해 예방 및 대응방법에 대한 정보를 제공한 기록이 있거나 게시되어 있으면 인정 (이용자의 성별, 지역, 학력, 성적 지향, 장애, 인종, 종교, 가치관, 문화, 언어, 정치적 신념 등으로 서비스 제공에 차별을 두지 않아야 하며, 소수집단을 합리적으로 배려하고 동등한 참여를 보장하는 방침을 마련해야 한다. 또한 이용자는 기관의 차별적 서비스가 있을 경우 서비스를 거부할 수 있어야 한다.)	
	□ 19-③ 이용자를 대상으로 인권교육 계획서가 있고 연1회 이상 실시 여부 확인 - 근거 : 국가인권위원회법 제26조 제1항 제26조(인권교육과 홍보) ① 위원회는 모든 사람의 인권 의식을 깨우치고 향상시키기 위하여 필요한 인권교육과 홍보를 하여야 한다. - 관련문서 : 교육계획서 및 결과보고서, 근무일지, 상담일지, 면담 등 - 인정범위 : 이용자를 대상으로 인권 교육계획이 있고, 연 1회 이상 교육을 실시하였으며 인정	
	□ 19-④ 직원을 대상으로 인권교육 계획서가 있고 연1회 이상 실시 여부 확인 - 근거 : 서울특별시 인권 기본 조례 제10조 제1항 제10조(인권교육) ① 시장 및 시가 출자 또는 출연한 기관, 시의 사무위탁기관 및 시의 지원을 받는 각종 복지 시설의 장은 소속 공무원 및 직원이 연 1회 이상 인권교육을 받도록 하여야 하며, 사업장 및 민간단체 등에 대하여 인권교육이 시행될 수 있도록 권장하여야 한다. - 관련문서 : 교육계획서 및 결과보고서, 온라인 교육수료증(인권교육기관발급) - 인정범위	

	<p>: 모든 직원을 대상으로 인권 교육계획이 있고, 연 1회 이상 교육을 실시하고 그 결과가 확인되면 인정 : 직원 대상 인권교육은 이용자 대상 인권교육과 별개로 이루어져야 인정</p> <p>※ 인권관련 교육 프로그램: 시청각자료를 활용한 교육(UCC, 인권영화, 인권영상 등), 전문강사 교육(on-off line 모두 가능), 인권관련 기관 탐방(단, 교육내용 및 교육자료는 이용자의 인권이 아니라 종사자의 인권보호 및 보장을 위한 내용으로 구성되어야 하며 온라인 교육의 경우, 수료증 필수 구비 및 동영상 자료의 경우 출처 등을 제시하여야 함)</p> <p>□ 19-㉔ 직원의 학대 금지 서약서 보관 여부 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 학대금지 서약서 등 - 인정범위 : 모든 직원의 학대금지 서약서를 확인하여 보관되어 있으면 인정 <p>(시설은 신체적 제한이 있을 수 있는 경우에 대하여 이용자 또는 가족(보호자)에게 사전고지 및 동의서 받아 보관하고 만일 이용자가 자신이나 타인을 해칠 위험이 있어 신체적 제한이 불가피한 경우 이용자에게 가장 이로운 방식으로 개입해야 함)</p>
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>관련 규정, 내부결재, 상담일지, 게시물, 교육계획서 및 결과보고서, 인권교육자료, 온라인교육수료증, 학대금지 서약서, 개인파일 등</p>

평가지표	20. 사례관리의 실행체계	
평가목적	클라이언트의 문제해결을 위한 적절한 사정과 효과적인 서비스를 계획, 제공하는 실행체계가 잘 갖추어져 있는지를 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	사례관리 실행체계는 적절한가?	
	① 클라이언트의 욕구에 기반한 사정이 이루어지고 있다.	
	② 사정을 근거로 한 개별화되고 적절한 개입계획이 수립되어 있다.	
	③ 사례관리 계획에 의한 정기적 평가 및 모니터링이 진행되고 있다.	
	④ 합의된 종결과 계획에 의거한 사후지원이 이루어지고 있다.	
	⑤ 사례관리 과정에 이용자 참여가 이루어지고 있다.	
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준
	- 충실	세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 항목별 내용이 알차고 우수함
	- 보통	세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 항목별 내용이 보통임
	- 보완	세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 항목별 내용이 미흡함
평가방법	<p>※ 본 지표는 복지관에서 지난 3년 간 진행한 모든 사례관리 중에서 현장에서 10개의 case를 제출 그 중에서 무작위로 현장 평가단이 선택한 3개의 case에 대하여 평가가 이루어짐</p> <p>※ 본 지표의 세부평가내용은 ①~④까지 연계성을 갖게 되며, ⑤은 ①~④에 모두 반영됨. 이를 살펴서 평가 함.</p> <p>※ 본 지표는 인터뷰를 통해 관련 내용을 확인하여 최종 평가함. 인터뷰는 현재 중간관리자(조직도에 부관장, 사무국장, 부장이 있을 경우 그 직위의 해당자)를 대상으로 진행함.</p>	
	<p>□ 20-① 욕구에 기반한 사정</p> <p>- 관련문서 : 사정기록지 등</p> <p>- 인정범위 : 사례관리 사정지가 주요 욕구별로(경제상태, 건강, 심리, 정서, 사회, 교육, 보호 등)구성되어 있고 그에 따라 사정이 이루어지고 있으면 인정함</p>	
	<p>□ 20-② 사정을 근거로 한 개별화된 목표 수립과 개입 계획의 수립</p> <p>- 관련문서 : 서비스계획서 등</p> <p>- 인정범위 : 이용자의 욕구 및 문제를 반영하여 이용자에게 적합한 목표가 수립되어 있으면 인정하며 이용자의 목표 달성에 적합한 상담 및 다양한 자원을 연계하고 개발한 내용이 과정일지에 갖추어져 있으면 인정함</p>	
	<p>□ 20-③ 사례관리 계획의 의거한 정기적 평가 및 모니터링의 진행</p> <p>- 관련문서 : 서비스계획서, 과정기록지 등</p> <p>- 인정범위 : 이용자의 욕구에 부합하는 자원 개발 정도를 위한 노력과 실제적인 지원여부가 각 케이스별로 기록되어 있는지, 대상자의 욕구, 문제, 개입내용 등에 대한 모니터링, 평가 등 확인함</p>	
	<p>□ 20-④ 합의된 종결과 계획에 의한 사후지원</p> <p>- 관련문서 : 종결보고서 등</p> <p>- 인정범위 : 사후관리는 종결 후 정기적인 상담 등이 이루어지고, 상담내용이 대상자 파일에 기록된 경우 인정하며 단, 대상자의 전출, 사망 등으로 인해 종결이 된 경우에는 사후관리 대상에 포함하지 않음 또한, 사례관리 대상에서 종결 후 복지관 내 일반 서비스제공 대상으로 분류되어 복지관에서 서비스를 제공하고 있는 경우에는 사후관리를 하고 있는 것으로 인정함</p>	

	<p>(평가 대상으로 선택된 case 3건 중에서 종결이 없는 경우에는 미 발생으로 판단하며, 세부평가 내용의 기준 적합여부 판단에서도 제외함)</p> <p>□ 20-㉔ 사례관리의 전체 과정에 이용자 참여</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 과정기록지 등 - 인정범위 : 개입 계획 단계 시 이용자 참여관련 단순 동의서 제출만이 아닌 사례관리 전 과정에 있어 대상자의 구체적 역할이 명시된 이용자 참여가 확인되면 인정함
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>사정기록지, 서비스 계획서, 점검기록지, 종결보고서, 과정기록지 등</p>
<p>참고</p>	<p>사례관리란 욕구사정, 계획, 서비스 제공, 사례회의 등의 절차와 과정을 거쳐야 하며, 사례관리 시스템에 따른 사례관리만 인정함. 사업진행과 관련하여 작성된 대상자의 간단한 대상자 등록정보, 1회성 지원 기록, 단순 이용자 관리 등은 사례관리로 인정하지 않음</p>

평가지표	21. 사례관리의 지원체계		
평가목적	클라이언트의 문제해결을 위한 담당자의 전문성 증진 및 자원발굴과 이를 연계하는 지원체계가 잘 갖추어져 있는지를 평가함		
평가기간	2018.1.1.~2020.12.31		
세 부 평가내용	사례관리 지원체계가 적절한가?		
	① 사례관리 인력의 전문성 향상을 위한 교육 및 슈퍼비전이 이루어지고 있다.		
	② 협력적 사례관리 네트워크 활동에 기여하고 있다.(통합사례회의 참석 등)		
	③ 필요한 사례의 경우 연계나 의뢰가 적절하게 이루어지고 있다.		
	④ 자원발굴을 위한 지속적인 노력이 이루어지고 있다.(자원목록 정기적 업데이트 등)		
평가척도 및 적용기준	등급	평가기준	
	·충실	세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 항목별 내용이 अच्छ고 우수함	
	·보통	세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 항목별 내용이 보통임	
·보완	세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 항목별 내용이 미흡함		
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③④는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p>□ 21-① 사례관리 인력의 전문성 - 관련문서: 사례관리 관련교육 관련 이수증 또는 교육참가보고서, 사례관리 슈퍼비전 기록지 등 - 인정범위 : 사례관리 인력이 평가기간(2018.1.1~2020.12.31)중 사례관리 관련교육을 연 16시간 이수한 경우 인정 : 내·외부 슈퍼바이저를 통해 정기적인 슈퍼비전을 받고 있는지 최근 1년(2020.1.1~2020.12.31)간의 내용 확인 (정기적 슈퍼비전이란 내부의 경우 월 1회 이상, 외부의 경우 연 2회 이상의 슈퍼비전을 의미하며, 내외부 실적 모두 충족해야 함. 단순 지시사항, 업무내용, 회의안건 중심 등은 인정하지 않음)</p> <p>□ 21-② 협력적 사례관리 네트워크 - 관련문서: 사례관리 파일, 관련 기록지, 통합사례회의록 등 - 인정범위: 클라이언트의 욕구에 초점을 두고 지역사회 네트워킹을 활용해 기관 간 연계 및 조정으로 보다 적극적으로 서비스를 제공하는 실천을 의미함. 통합사례회의는 민민, 민관 등 외부 유관기관과 사례조정, case conference 등의 목적으로 진행한 회의를 말함. 복지관에서 주최한 회의가 아니더라도 참여한 실적이 있다면 인정하며, 회의에 참여하여 기관의 사례관리 대상자에 대한 서비스 과정 및 연계 제공 관련 공문, 출장(외근)기록부, 회의자료 및 회의기록서 등 근거가 있을시 인정함</p> <p>□ 21-③ 사례관리 연계 및 의뢰 - 관련문서: 내·외부 의뢰공문 등의 자료 - 인정범위: 클라이언트의 욕구에 부합하는 자원 개발을 위한 노력과 실제적인 연계가 이루어지고, 그 내용이 기록되어 있을 때 인정</p> <p>□ 21-④ 자원발굴의 지속적 노력 - 관련문서: 자원 발굴 활동 근거자료, 자원목록 정기 업데이트 - 인정범위: 사례관리자(복지관 포함)가 클라이언트의 욕구에 맞추어 자원을 연결·제공하기 위해서 자원을 발굴하고 이에 대해 목록화하여 정기적으로 업데이트를 통해 관리하는 것을 의미함</p>		
	관련근거 및 자료	사례관리 관련교육 이수증 또는 교육참가보고서, 사례관리 슈퍼비전 기록지, 사례관리 파일, 관련 기록지, 통합사례회의록, 내외부 의뢰공문, 자원 발굴 활동 근거자료, 자원목록 정기 업데이트 등	

□ 사업평가 □

- 총 5개의 단위사업 및 프로그램을 평가함
- 일회성 사업은 평가대상에서 제외함
- 영역별 **필수 1개, 최대 3개**까지 제출 가능함.
- 사회참여영역의 **지역복지활성화 사업 수행 기관은 필수 제출**

구분	평가대상 프로그램 영역	평가단위
역량강화 영역	<ul style="list-style-type: none"> ■ 노년사회화교육 : 평생교육지원, 취미여가지원 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 상담사업 : 전문상담, 우울 및 자살예방프로그램, 죽음준비프로그램 등 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지역조직 및 가족(세대)통합지원사업 : 지역조직화, 가족관계프로그램, 세대통합프로그램 등 	
보호지원 영역	<ul style="list-style-type: none"> ■ 건강생활지원사업 : 건강교육, 건강상담, 물리치료, 양·한방 치료, 운동·작업치료, 영양교육, 영양캠페인 등 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사례관리사업 : 위기 및 독거노인 생활지원, 위기 및 독거노인 정서지원 등 	
사회참여 영역	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회참여지원 및 권익증진사업 : 노인자원봉사활성화, 노인권익증진사업 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지역복지활성화사업(해당기관 필수) : 경로당 연계사업, 시니어종합상담 	*단위사업평가 *26개기관
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 취업알선사업 : 취업상담, 알선, 취업교육, 취업처 개발, 사후관리, 고용 및 소득증진 등 	

평가지표	22-1. 사업 평가 - 노년사회화교육	
평가대상	평생교육지원사업, 및 취미여가사업 중 복지관에서 제시한 프로그램	
평가목적	평생교육 또는 취미여가사업(프로그램)의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	프로그램이 적절하게 운영되고 있는가?	
	① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다.	
	1	참여자(이용어르신, 지역주민 등)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다.
	2	지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다.
	3	사업계획서에 사업 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법 등이 기술되어 있다.
	② 프로그램 수행과정이 적절하다.	
	1	프로그램이 계획대로 수행되고 있다.
	2	프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다.
	3	프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다.
	4	프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다.
	③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다.	
	1	프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다.
	2	프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다.
	3	평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.
	4	프로그램 결과를 홍보함으로써 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다.
	평가척도 및 적용기준	등급
· 충실		세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 적절함
· 보통		세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 세부평가 내용 간 정합성이 불충분함
· 보완	세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 부족함	
평가방법	* 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	□ 22-① 프로그램 기획의 전문성	
	- 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등	
	- 인정범위 : 프로그램 계획의 세부 내용이 모두 작성되어 있고, 계획서의 내용과 담당자의 인터뷰 내용의 충실도를 파악	
	1) 참여자(지역주민)의 욕구를 파악 및 반영 : 참여자(지역주민) 욕구조사, 초점집단 조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료 분석 및 조사, 주요 정보제공자 조사, 사회지표 조사, 델파이 조사 등 다양한 방법으로 참여자(지역주민)의 욕구를 파악, 사업계획에 반영하고 있다.	
	2) 지역사회 특성 및 환경변화 반영 : 지역사회의 인구학적 특성, 지역적 특성이나 최근 3년간의 환경변화를 파악하고 반영하고 있다.	
	3) 사업계획서 기술 : 사업의 필요성, 목적 및 목표설정, 적용대상, 프로그램의 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합·타당하게 기술되어 있다.	
	* 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항	
	①문제 및 욕구, 서비스의 필요성 ②목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표	
	③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램 내용 및 세부 추진일정, 수행인력, 홍보	
⑤자원확보 방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 및 도구 등		
□ 22-② 프로그램 수행과정		
- 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등		
- 인정범위 : 프로그램 수행과정이 계획대로 수행하였고, 기록이 잘 되어있으며, 전문인력 활용과 자원 동원의 내용의 충실도를 파악		
1) 프로그램 계획에 따른 수행 : 프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한, 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다.		
2) 프로그램 수행과정 기록 : 프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다.		
3) 프로그램 수행과정에 전문 인력의 활용 : 프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등이 적절히 활용		

	<p>되고 있다.</p> <p>4) 프로그램 수행과정에 자원동원 : 프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다.</p> <p>□ 22-㉓ 프로그램 결과 평가</p> <p>- 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등</p> <p>- 인정범위 : 프로그램의 성과평가, 다양한 주체의 평가, 평가결과의 반영, 프로그램 결과의 홍보 및 공유 내용의 충실도를 파악</p> <p>1) 프로그램의 과정 및 성과 평가 : 적합한 측정도구를 사용하여 프로그램의 목적 및 목표, 수행과정 등에 대한 성과를 구체적이며 적절하게 측정하고 있다.</p> <p>2) 프로그램 참여자의 다양한 평가 반영 : 각 프로그램의 평가방법에 따라 주진행자, 자원봉사자, 참여 이용자, 외부 자문 등 다양한 의견을 반영한 평가가 적절히 이루어지고 있다.</p> <p>3) 평가 결과가 이후 사업계획에 반영 : 평가 결과에 따라 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 기존 사업의 수정, 보완, 확대, 폐지 등 평가결과의 피드백이 이후 사업에 반영되고 있으며, 타 영역 사업에 긍정적인 영향이 나타나고 있다.</p> <p>4) 프로그램의 효과, 결과 등 홍보 및 참여자 및 지역사회와 공유 : 사업보고서, 연구보고서, 참여자 간담회, 참여자 평가회, 홈페이지 게시 등 다양한 방법으로 사업의 효과, 결과 등을 홍보하고, 이를 참여자 및 지역사회에 공유하고 있다.</p>
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등</p>

평가지표	22-2. 사업 평가 - 상담사업	
평가대상	전문상담, 우울 및 자살예방프로그램, 죽음준비 프로그램 등 복지관에서 제시한 프로그램	
평가목적	전문상담, 우울 및 자살예방프로그램, 죽음준비 프로그램의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	프로그램이 적절하게 운영되고 있는가?	
	① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다.	
	1	참여자(이용어르신, 지역주민 등)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다.
	2	지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다.
	3	사업계획서에 사업 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법 등이 기술되어 있다.
	② 프로그램 수행과정이 적절하다.	
	1	프로그램이 계획대로 수행되고 있다.
	2	프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다.
	3	프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다.
	4	프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다.
	③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다.	
	1	프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다.
	2	프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다.
	3	평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.
	4	프로그램 결과를 홍보함으로써 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다.
	평가척도 및 적용기준	등급
- 충실		세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 적절함
- 보통		세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 세부평가 내용 간 정합성이 불충분함
- 보완		세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 부족함
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 □ 22-① 프로그램 기획의 전문성 - 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등 - 인정범위 : 프로그램 계획의 세부 내용이 모두 작성되어 있고, 계획서의 내용과 담당자의 인터뷰 내용의 충실도를 파악 1) 참여자(지역주민)의 욕구를 파악 및 반영 : 참여자(지역주민) 욕구조사, 초점집단 조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료 분석 및 조사, 주요 정보제공자 조사, 사회지표 조사, 델파이 조사 등 다양한 방법으로 참여자(지역주민)의 욕구를 파악, 사업계획에 반영하고 있다. 2) 지역사회 특성 및 환경변화 반영 : 지역의 인구학적 특성, 지역적 특성이나 최근 3년간의 환경변화를 파악하고 반영하고 있다. 3) 사업계획서 기술 : 사업의 필요성, 목적 및 목표설정, 적용대상, 프로그램의 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합·타당하게 기술되어 있다. ※ 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항 ①문제 및 욕구, 서비스의 필요성 ②목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표 ③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램 내용 및 세부 추진일정, 수행인력, 홍보 ⑤자원확보 방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 및 도구 등	

	<p>□ 22-② 프로그램 수행과정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등 - 인정범위 : 프로그램 수행과정이 계획대로 수행하였고, 기록이 잘 되어있으며, 전문인력 활용과 자원 동원의 내용의 충실도를 파악 <ol style="list-style-type: none"> 1) 프로그램 계획에 따른 수행 : 프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한, 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다. 2) 프로그램 수행과정 기록 : 프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다. 3) 프로그램 수행과정에 전문 인력의 활용 : 프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등이 적절히 활용되고 있다. 4) 프로그램 수행과정에 자원동원 : 프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다. <p>□ 22-③ 프로그램 결과 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등 - 인정범위 : 프로그램의 성과평가, 다양한 주체의 평가, 평가결과의 반영, 프로그램 결과의 홍보 및 공유 내용의 충실도를 파악 <ol style="list-style-type: none"> 1) 프로그램의 과정 및 성과 평가 : 적합한 측정도구를 사용하여 프로그램의 목적 및 목표, 수행과정 등에 대한 성과를 구체적이며 적절하게 측정하고 있다. 2) 프로그램 참여자의 다양한 평가 반영 : 각 프로그램의 평가방법에 따라 주진행자, 자원봉사자, 참여 이용자, 외부 자문 등 다양한 의견을 반영한 평가가 적절히 이루어지고 있다. 3) 평가 결과가 이후 사업계획에 반영 : 평가 결과에 따라 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 기존 사업의 수정, 보완, 확대, 폐지 등 평가결과의 피드백이 이후 사업에 반영되고 있으며, 타 영역 사업에 긍정적인 영향이 나타나고 있다. 4) 프로그램의 효과, 결과 등 홍보 및 참여자 및 지역사회와 공유 : 사업보고서, 연구보고서, 참여자 간담회, 참여자 평가회, 홈페이지 게시 등 다양한 방법으로 사업의 효과, 결과 등을 홍보하고, 이를 참여자 및 지역사회에 공유하고 있다.
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등</p>

평가지표	22-3. 사업 평가 - 지역조직 및 가족(세대) 통합지원사업	
평가대상	지역조직화, 가족관계 프로그램. 세대통합프로그램 등 복지관에서 제시한 프로그램	
평가목적	지역조직화, 가족관계 프로그램. 세대통합프로그램 등의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	프로그램이 적절하게 운영되고 있는가?	
	① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다.	
	1	참여자(이용어르신, 지역주민 등)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다.
	2	지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다.
	3	사업계획서에 사업 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법 등이 기술되어 있다.
	② 프로그램 수행과정이 적절하다.	
	1	프로그램이 계획대로 수행되고 있다.
	2	프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다.
	3	프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다.
	4	프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다.
	③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다.	
	1	프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다.
	2	프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다.
	3	평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.
	4	프로그램 결과를 홍보함으로써 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다.
	평가척도 및 적용기준	등급
- 충실		세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 적절함
- 보통		세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 세부평가 내용 간 정합성이 불충분함
- 보완		세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 부족함
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p>□ 22-① 프로그램 기획의 전문성</p> <p>- 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등</p> <p>- 인정범위 : 프로그램 계획의 세부 내용이 모두 작성되어 있고, 계획서의 내용과 담당자의 인터뷰 내용의 충실도를 파악</p> <p>1) 참여자(지역주민)의 욕구를 파악 및 반영 : 참여자(지역주민) 욕구조사, 초점집단 조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료 분석 및 조사, 주요 정보제공자 조사, 사회지표 조사, 델파이 조사 등 다양한 방법으로 참여자(지역주민)의 욕구를 파악, 사업계획에 반영하고 있다.</p> <p>2) 지역사회 특성 및 환경변화 반영 : 지역사회의 인구학적 특성, 지역적 특성이나 최근 3년간의 환경변화를 파악하고 반영하고 있다.</p> <p>3) 사업계획서 기술 : 사업의 필요성, 목적 및 목표설정, 적용대상, 프로그램의 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합·타당하게 기술되어 있다.</p> <p>※ 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항</p> <p>①문제 및 욕구, 서비스의 필요성 ②목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표</p> <p>③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램 내용 및 세부 추진일정, 수행인력, 홍보</p> <p>⑤자원확보 방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 및 도구 등</p>	

	<p>□ 22-② 프로그램 수행과정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등 - 인정범위 : 프로그램 수행과정이 계획대로 수행하였고, 기록이 잘 되어있으며, 전문인력 활용과 자원 동원의 내용의 충실도를 파악 <ol style="list-style-type: none"> 1) 프로그램 계획에 따른 수행 : 프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한, 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다. 2) 프로그램 수행과정 기록 : 프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다. 3) 프로그램 수행과정에 전문 인력의 활용 : 프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등이 적절히 활용되고 있다. 4) 프로그램 수행과정에 자원동원 : 프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다. <p>□ 22-③ 프로그램 결과 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등 - 인정범위 : 프로그램의 성과평가, 다양한 주체의 평가, 평가결과의 반영, 프로그램 결과의 홍보 및 공유 내용의 충실도를 파악 <ol style="list-style-type: none"> 1) 프로그램의 과정 및 성과 평가 : 적합한 측정도구를 사용하여 프로그램의 목적 및 목표, 수행과정 등에 대한 성과를 구체적이며 적절하게 측정하고 있다. 2) 프로그램 참여자의 다양한 평가 반영 : 각 프로그램의 평가방법에 따라 주진행자, 자원봉사자, 참여 이용자, 외부 자문 등 다양한 의견을 반영한 평가가 적절히 이루어지고 있다. 3) 평가 결과가 이후 사업계획에 반영 : 평가 결과에 따라 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 기존 사업의 수정, 보완, 확대, 폐지 등 평가결과의 피드백이 이후 사업에 반영되고 있으며, 타 영역 사업에 긍정적인 영향이 나타나고 있다. 4) 프로그램의 효과, 결과 등 홍보 및 참여자 및 지역사회와 공유 : 사업보고서, 연구보고서, 참여자 간담회, 참여자 평가회, 홈페이지 게시 등 다양한 방법으로 사업의 효과, 결과 등을 홍보하고, 이를 참여자 및 지역사회에 공유하고 있다.
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등</p>

평가지표	22-4. 사업 평가 - 건강생활지원사업	
평가대상	건강교육, 건강상담, 물리치료, 양·한방치료, 운동·작업치료, 영양교육 등 복지관에서 제시한 프로그램	
평가목적	건강교육, 건강상담, 물리치료, 양·한방치료, 운동·작업치료, 영양교육 등의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	프로그램이 적절하게 운영되고 있는가?	
	① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다.	
	1	참여자(이용어르신, 지역주민 등)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다.
	2	지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다.
	3	사업계획서에 사업 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법 등이 기술되어 있다.
	② 프로그램 수행과정이 적절하다.	
	1	프로그램이 계획대로 수행되고 있다.
	2	프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다.
	3	프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다.
	4	프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다.
	③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다.	
	1	프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다.
	2	프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다.
	3	평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.
	4	프로그램 결과를 홍보함으로써 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다.
	평가척도 및 적용기준	등급
- 충실		세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 적절함
- 보통		세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 세부평가 내용 간 정합성이 불충분함
- 보완		세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 부족함
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 □ 22-① 프로그램 기획의 전문성 - 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등 - 인정범위 : 프로그램 계획의 세부 내용이 모두 작성되어 있고, 계획서의 내용과 담당자의 인터뷰 내용의 충실도를 파악 1) 참여자(지역주민)의 욕구를 파악 및 반영 : 참여자(지역주민) 욕구조사, 초점집단 조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료 분석 및 조사, 주요 정보제공자 조사, 사회지표 조사, 델파이 조사 등 다양한 방법으로 참여자(지역주민)의 욕구를 파악, 사업계획에 반영하고 있다. 2) 지역사회 특성 및 환경변화 반영 : 지역의 인구학적 특성, 지역적 특성이나 최근 3년간의 환경변화를 파악하고 반영하고 있다. 3) 사업계획서 기술 : 사업의 필요성, 목적 및 목표설정, 적용대상, 프로그램의 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합·타당하게 기술되어 있다. ※ 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항 ①문제 및 욕구, 서비스의 필요성 ②목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표 ③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램 내용 및 세부 추진일정, 수행인력, 홍보 ⑤자원확보 방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 및 도구 등	

	<p>□ 22-② 프로그램 수행과정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등 - 인정범위 : 프로그램 수행과정이 계획대로 수행하였고, 기록이 잘 되어있으며, 전문인력 활용과 자원 동원의 내용의 충실도를 파악 <ol style="list-style-type: none"> 1) 프로그램 계획에 따른 수행 : 프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한, 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다. 2) 프로그램 수행과정 기록 : 프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다. 3) 프로그램 수행과정에 전문 인력의 활용 : 프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등이 적절히 활용되고 있다. 4) 프로그램 수행과정에 자원동원 : 프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다. <p>□ 22-③ 프로그램 결과 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등 - 인정범위 : 프로그램의 성과평가, 다양한 주체의 평가, 평가결과의 반영, 프로그램 결과의 홍보 및 공유 내용의 충실도를 파악 <ol style="list-style-type: none"> 1) 프로그램의 과정 및 성과 평가 : 적합한 측정도구를 사용하여 프로그램의 목적 및 목표, 수행과정 등에 대한 성과를 구체적이며 적절하게 측정하고 있다. 2) 프로그램 참여자의 다양한 평가 반영 : 각 프로그램의 평가방법에 따라 주진행자, 자원봉사자, 참여 이용자, 외부 자문 등 다양한 의견을 반영한 평가가 적절히 이루어지고 있다. 3) 평가 결과가 이후 사업계획에 반영 : 평가 결과에 따라 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 기존 사업의 수정, 보완, 확대, 폐지 등 평가결과의 피드백이 이후 사업에 반영되고 있으며, 타 영역 사업에 긍정적인 영향이 나타나고 있다. 4) 프로그램의 효과, 결과 등 홍보 및 참여자 및 지역사회와 공유 : 사업보고서, 연구보고서, 참여자 간담회, 참여자 평가회, 홈페이지 게시 등 다양한 방법으로 사업의 효과, 결과 등을 홍보하고, 이를 참여자 및 지역사회에 공유하고 있다.
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등</p>

평가지표	22-5. 사업 평가 - 사례관리사업	
평가대상	위기 및 독거노인 생활지원 및 정서지원 등 복지관에서 제시한 프로그램	
평가목적	위기 및 독거노인 생활지원 및 정서지원사업 등의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	프로그램이 적절하게 운영되고 있는가?	
	① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다.	
	1	참여자(이용어르신, 지역주민 등)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다.
	2	지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다.
	3	사업계획서에 사업 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법 등이 기술되어 있다.
	② 프로그램 수행과정이 적절하다.	
	1	프로그램이 계획대로 수행되고 있다.
	2	프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다.
	3	프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다.
	4	프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다.
	③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다.	
	1	프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다.
	2	프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다.
	3	평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.
	4	프로그램 결과를 홍보함으로써 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다.
	평가척도 및 적용기준	등급
- 충실		세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 적절함
- 보통		세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 세부평가 내용 간 정합성이 불충분함.
- 보완		세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 부족함
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함	
	□ 22-① 프로그램 기획의 전문성	
	- 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등	
	- 인정범위 : 프로그램 계획의 세부 내용이 모두 작성되어 있고, 계획서의 내용과 담당자의 인터뷰 내용의 충실도를 파악	
	1) 참여자(지역주민)의 욕구를 파악 및 반영 : 참여자(지역주민) 욕구조사, 초점집단 조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료 분석 및 조사, 주요 정보제공자 조사, 사회지표 조사, 델파이 조사 등 다양한 방법으로 참여자(지역주민)의 욕구를 파악, 사업계획에 반영하고 있다.	
	2) 지역사회 특성 및 환경변화 반영 : 지역의 인구학적 특성, 지역적 특성이나 최근 3년간의 환경변화를 파악하고 반영하고 있다.	
	3) 사업계획서 기술 : 사업의 필요성, 목적 및 목표설정, 적용대상, 프로그램의 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합·타당하게 기술되어 있다.	
	※ 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항	
	①문제 및 욕구, 서비스의 필요성 ②목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표	
	③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램 내용 및 세부 추진일정, 수행인력, 홍보	
⑤자원확보 방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 및 도구 등		

	<p>□ 22-㉔ 프로그램 수행과정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등 - 인정범위 : 프로그램 수행과정이 계획대로 수행하였고, 기록이 잘 되어있으며, 전문인력 활용과 자원 동원의 내용의 충실도를 파악 <ol style="list-style-type: none"> 1) 프로그램 계획에 따른 수행 : 프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한, 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다. 2) 프로그램 수행과정 기록 : 프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다. 3) 프로그램 수행과정에 전문 인력의 활용 : 프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등이 적절히 활용되고 있다. 4) 프로그램 수행과정에 자원동원 : 프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다. <p>□ 22-㉕ 프로그램 결과 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등 - 인정범위 : 프로그램의 성과평가, 다양한 주체의 평가, 평가결과의 반영, 프로그램 결과의 홍보 및 공유 내용의 충실도를 파악 <ol style="list-style-type: none"> 1) 프로그램의 과정 및 성과 평가 : 적합한 측정도구를 사용하여 프로그램의 목적 및 목표, 수행과정 등에 대한 성과를 구체적이며 적절하게 측정하고 있다. 2) 프로그램 참여자의 다양한 평가 반영 : 각 프로그램의 평가방법에 따라 주진행자, 자원봉사자, 참여 이용자, 외부 자문 등 다양한 의견을 반영한 평가가 적절히 이루어지고 있다. 3) 평가 결과가 이후 사업계획에 반영 : 평가 결과에 따라 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 기존 사업의 수정, 보완, 확대, 폐지 등 평가결과의 피드백이 이후 사업에 반영되고 있으며, 타 영역 사업에 긍정적인 영향이 나타나고 있다. 4) 프로그램의 효과, 결과 등 홍보 및 참여자 및 지역사회와 공유 : 사업보고서, 연구보고서, 참여자 간담회, 참여자 평가회, 홈페이지 게시 등 다양한 방법으로 사업의 효과, 결과 등을 홍보하고, 이를 참여자 및 지역사회에 공유하고 있다.
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등</p>

평가지표	22-6. 사업 평가 - 사회참여지원 및 권익증진사업	
평가대상	노인자원봉사활성화, 노인권익증진사업 등 복지관에서 제시한 프로그램	
평가목적	노인자원봉사활성화, 노인권익증진사업 등의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	프로그램이 적절하게 운영되고 있는가?	
	① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다.	
	1	참여자(이용어르신, 지역주민 등)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다.
	2	지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다.
	3	사업계획서에 사업 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법 등이 기술되어 있다.
	② 프로그램 수행과정이 적절하다.	
	1	프로그램이 계획대로 수행되고 있다.
	2	프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다.
	3	프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다.
	4	프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다.
	③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다.	
	1	프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다.
	2	프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다.
	3	평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.
	4	프로그램 결과를 홍보함으로써 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다.
	평가척도 및 적용기준	등급
- 충실		세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 적절함
- 보통		세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 세부평가 내용 간 정합성이 불충분함
- 보완		세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 부족함
평가방법	※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함 □ 22-① 프로그램 기획의 전문성 - 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등 - 인정범위 : 프로그램 계획의 세부 내용이 모두 작성되어 있고, 계획서의 내용과 담당자의 인터뷰 내용의 충실도를 파악 1) 참여자(지역주민)의 욕구를 파악 및 반영 : 참여자(지역주민) 욕구조사, 초점집단 조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료 분석 및 조사, 주요 정보제공자 조사, 사회지표 조사, 델파이 조사 등 다양한 방법으로 참여자(지역주민)의 욕구를 파악, 사업계획에 반영하고 있다. 2) 지역사회 특성 및 환경변화 반영 : 지역사회의 인구학적 특성, 지역적 특성이나 최근 3년간의 환경변화를 파악하고 반영하고 있다. 3) 사업계획서 기술 : 사업의 필요성, 목적 및 목표설정, 적용대상, 프로그램의 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합·타당하게 기술되어 있다. ※ 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항 ①문제 및 욕구, 서비스의 필요성 ②목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표 ③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램 내용 및 세부 추진일정, 수행인력, 홍보 ⑤자원확보 방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 및 도구 등	

	<p>□ 22-② 프로그램 수행과정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등 - 인정범위 : 프로그램 수행과정이 계획대로 수행하였고, 기록이 잘 되어있으며, 전문인력 활용과 자원 동원의 내용의 충실도를 파악 <ol style="list-style-type: none"> 1) 프로그램 계획에 따른 수행 : 프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한, 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다. 2) 프로그램 수행과정 기록 : 프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다. 3) 프로그램 수행과정에 전문 인력의 활용 : 프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등이 적절히 활용되고 있다. 4) 프로그램 수행과정에 자원동원 : 프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다. <p>□ 22-③ 프로그램 결과 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등 - 인정범위 : 프로그램의 성과평가, 다양한 주체의 평가, 평가결과의 반영, 프로그램 결과의 홍보 및 공유 내용의 충실도를 파악 <ol style="list-style-type: none"> 1) 프로그램의 과정 및 성과 평가 : 적합한 측정도구를 사용하여 프로그램의 목적 및 목표, 수행과정 등에 대한 성과를 구체적이며 적절하게 측정하고 있다. 2) 프로그램 참여자의 다양한 평가 반영 : 각 프로그램의 평가방법에 따라 주진행자, 자원봉사자, 참여 이용자, 외부 자문 등 다양한 의견을 반영한 평가가 적절히 이루어지고 있다. 3) 평가 결과가 이후 사업계획에 반영 : 평가 결과에 따라 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 기존 사업의 수정, 보완, 확대, 폐지 등 평가결과의 피드백이 이후 사업에 반영되고 있으며, 타 영역 사업에 긍정적인 영향이 나타나고 있다. 4) 프로그램의 효과, 결과 등 홍보 및 참여자 및 지역사회와 공유 : 사업보고서, 연구보고서, 참여자 간담회, 참여자 평가회, 홈페이지 게시 등 다양한 방법으로 사업의 효과, 결과 등을 홍보하고, 이를 참여자 및 지역사회에 공유하고 있다.
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등</p>

평가지표	22-7. 사업 평가 - 지역복지활성화사업(해당기관 필수)	
평가대상	경로당 연계사업, 시니어 종합상담 등 복지관에서 제시한 프로그램	
평가목적	경로당 연계사업, 시니어 종합상담 등의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	프로그램이 적절하게 운영되고 있는가?	
	① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다.	
	1	참여자(이용어르신, 지역주민 등)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다.
	2	지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다.
	3	사업계획서에 사업 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법 등이 기술되어 있다.
	② 프로그램 수행과정이 적절하다.	
	1	프로그램이 계획대로 수행되고 있다.
	2	프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다.
	3	프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다.
	4	프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다.
	③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다.	
	1	프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다.
	2	프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다.
	3	평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.
	4	프로그램 결과를 홍보함으로써 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다.
	평가척도 및 적용기준	등급
-충실		세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 적절함
-보통		세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 세부평가 내용 간 정합성이 불충분함
-보완		세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 세부평가내용 간 정합성이 부족함
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p>□ 22-① 프로그램 기획의 전문성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등 - 인정범위 : 프로그램 계획의 세부 내용이 모두 작성되어 있고, 계획서의 내용과 담당자의 인터뷰 내용의 충실도를 파악 <p>1) 참여자(지역주민)의 욕구를 파악 및 반영 : 참여자(지역주민) 욕구조사, 초점집단 조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료 분석 및 조사, 주요 정보제공자 조사, 사회지표 조사, 델파이 조사 등 다양한 방법으로 참여자(지역주민)의 욕구를 파악, 사업계획에 반영하고 있다.</p> <p>2) 지역사회 특성 및 환경변화 반영 : 지역의 인구학적 특성, 지역적 특성이나 최근 3년간의 환경변화를 파악하고 반영하고 있다.</p> <p>3) 사업계획서 기술 : 사업의 필요성, 목적 및 목표설정, 적용대상, 프로그램의 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합·타당하게 기술되어 있다.</p> <p>※ 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> ①문제 및 욕구, 서비스의 필요성 ②목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표 ③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램 내용 및 세부 추진일정, 수행인력, 홍보 ⑤자원확보 방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 및 도구 등 	

	<p>□ 22-② 프로그램 수행과정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등 - 인정범위 : 프로그램 수행과정이 계획대로 수행하였고, 기록이 잘 되어있으며, 전문인력 활용과 자원 동원의 내용의 충실도를 파악 <ol style="list-style-type: none"> 1) 프로그램 계획에 따른 수행 : 프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한, 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다. 2) 프로그램 수행과정 기록 : 프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다. 3) 프로그램 수행과정에 전문 인력의 활용 : 프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등이 적절히 활용되고 있다. 4) 프로그램 수행과정에 자원동원 : 프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다. <p>□ 22-③ 프로그램 결과 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등 - 인정범위 : 프로그램의 성과평가, 다양한 주체의 평가, 평가결과의 반영, 프로그램 결과의 홍보 및 공유 내용의 충실도를 파악 <ol style="list-style-type: none"> 1) 프로그램의 과정 및 성과 평가 : 적합한 측정도구를 사용하여 프로그램의 목적 및 목표, 수행과정 등에 대한 성과를 구체적이며 적절하게 측정하고 있다. 2) 프로그램 참여자의 다양한 평가 반영 : 각 프로그램의 평가방법에 따라 주진행자, 자원봉사자, 참여 이용자, 외부 자문 등 다양한 의견을 반영한 평가가 적절히 이루어지고 있다. 3) 평가 결과가 이후 사업계획에 반영 : 평가 결과에 따라 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 기존 사업의 수정, 보완, 확대, 폐지 등 평가결과의 피드백이 이후 사업에 반영되고 있으며, 타 영역 사업에 긍정적인 영향이 나타나고 있다. 4) 프로그램의 효과, 결과 등 홍보 및 참여자 및 지역사회와 공유 : 사업보고서, 연구보고서, 참여자 간담회, 참여자 평가회, 홈페이지 게시 등 다양한 방법으로 사업의 효과, 결과 등을 홍보하고, 이를 참여자 및 지역사회에 공유하고 있다.
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등</p>

평가지표	22-8. 사업 평가 - 취업알선사업	
평가대상	취업상담, 알선, 취업교육, 취업처 개발, 사후관리, 고용 및 소득 증진 등 복지관에서 제시한 프로그램	
평가목적	취업상담, 알선, 취업교육, 취업처 개발, 사후관리, 고용 및 소득 증진 등의 기획 및 수행과정과 결과에 대한 평가 등에 있어 전문적이고 체계적으로 운영되고 있는지 평가함	
평가기간	2018.1.1~2020.12.31	
세 부 평가내용	프로그램이 적절하게 운영되고 있는가?	
	① 프로그램이 전문적으로 기획되고 있다.	
	1	참여자(이용어르신, 지역주민 등)의 욕구를 파악하고, 반영하고 있다.
	2	지역사회의 특성이나 환경변화를 반영하고 있다.
	3	사업계획서에 사업 필요성, 목적 및 목표, 프로그램의 내용, 평가방법 등이 기술되어 있다.
	② 프로그램 수행과정이 적절하다.	
	1	프로그램이 계획대로 수행되고 있다.
	2	프로그램 수행과정 기록이 적합하게 되어 있다.
	3	프로그램 수행과정에 전문 인력이 적절하게 활용되고 있다.
	4	프로그램 수행과정에 자원동원이 적합하게 이루어지고 있다.
	③ 프로그램 결과에 대한 평가가 적절히 이루어지고 있다.	
	1	프로그램의 과정 및 성과를 적합하게 평가하고 있다.
	2	프로그램 참여자의 의견을 다양하게 반영하여 평가를 하고 있다.
	3	평가 결과가 이후 사업계획에 반영되고 있다.
	4	프로그램 결과를 홍보함으로써 참여자 및 지역사회와 공유하고 있다.
	평가척도 및 적용기준	등급
- 충실		세부평가내용의 모든 항목을 충족하며, 세부평가내용 간 적합성이 적절함
- 보통		세부평가내용의 모든 항목을 충족하고 있으나, 세부평가 내용 간 적합성이 불충분함
- 보완		세부평가내용의 일부 항목만 충족하며, 세부평가내용 간 적합성이 부족함
평가방법	<p>※ 본 지표의 세부평가내용 ①②③는 상호 대등한 병렬적 관계로 평가함</p> <p>□ 22-① 프로그램 기획의 전문성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 욕구조사 관련 자료 등 - 인정범위 : 프로그램 계획의 세부 내용이 모두 작성되어 있고, 계획서의 내용과 담당자의 인터뷰 내용의 충실도를 파악 <p>1) 참여자(지역주민)의 욕구를 파악 및 반영 : 참여자(지역주민) 욕구조사, 초점집단 조사, 지역사회 공청회, 포럼, 2차 자료 분석 및 조사, 주요 정보제공자 조사, 사회지표 조사, 델파이 조사 등 다양한 방법으로 참여자(지역주민)의 욕구를 파악, 사업계획에 반영하고 있다.</p> <p>2) 지역사회 특성 및 환경변화 반영 : 지역의 인구학적 특성, 지역적 특성이나 최근 3년간의 환경변화를 파악하고 반영하고 있다.</p> <p>3) 사업계획서 기술 : 사업의 필요성, 목적 및 목표설정, 적용대상, 프로그램의 내용, 평가방법 및 도구 등이 구체적이며 적합·타당하게 기술되어 있다.</p> <p>※ 프로그램 계획에 포함되어야 할 사항</p> <p>①문제 및 욕구, 서비스의 필요성 ②목적 및 목적에 맞는 구체화된 목표</p> <p>③프로그램 대상 및 인원 ④프로그램 내용 및 세부 추진일정, 수행인력, 홍보</p> <p>⑤자원확보 방안 ⑥소요예산 ⑦평가방법 및 도구 등</p>	

	<p>□ 22-② 프로그램 수행과정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 프로그램 일지, 과정기록지 등 - 인정범위 : 프로그램 수행과정이 계획대로 수행하였고, 기록이 잘 되어있으며, 전문인력 활용과 자원 동원의 내용의 충실도를 파악 <ol style="list-style-type: none"> 1) 프로그램 계획에 따른 수행 : 프로그램 운영과 과정이 사업계획서 대비 계획대로 진행되고 있다. 또한, 필요시 프로그램 계획의 변경이 절차에 따라 적합하게 이루어지고 있다. 2) 프로그램 수행과정 기록 : 프로그램 수행과정 기록이 구체적이고 명확하며 사실적인 내용으로 기록, 관리되고 있다. 3) 프로그램 수행과정에 전문 인력의 활용 : 프로그램 진행자, 자원봉사자, 내·외부 슈퍼바이저 등이 적절히 활용되고 있다. 4) 프로그램 수행과정에 자원동원 : 프로그램에 필요한 예산, 공간, 인력 등을 지역사회 내·외의 다양한 네트워크를 통하여 적절하게 발굴, 활용하고 있다. <p>□ 22-③ 프로그램 결과 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련문서 : 사업계획서, 결과보고서 등 - 인정범위 : 프로그램의 성과평가, 다양한 주체의 평가, 평가결과의 반영, 프로그램 결과의 홍보 및 공유 내용의 충실도를 파악 <ol style="list-style-type: none"> 1) 프로그램의 과정 및 성과 평가 : 적합한 측정도구를 사용하여 프로그램의 목적 및 목표, 수행과정 등에 대한 성과를 구체적이며 적절하게 측정하고 있다. 2) 프로그램 참여자의 다양한 평가 반영 : 각 프로그램의 평가방법에 따라 주진행자, 자원봉사자, 참여 이용자, 외부 자문 등 다양한 의견을 반영한 평가가 적절히 이루어지고 있다. 3) 평가 결과가 이후 사업계획에 반영 : 평가 결과에 따라 신규 사업이 계획되어 시행되거나, 기존 사업의 수정, 보완, 확대, 폐지 등 평가결과의 피드백이 이후 사업에 반영되고 있으며, 타 영역 사업에 긍정적인 영향이 나타나고 있다. 4) 프로그램의 효과, 결과 등 홍보 및 참여자 및 지역사회와 공유 : 사업보고서, 연구보고서, 참여자 간담회, 참여자 평가회, 홈페이지 게시 등 다양한 방법으로 사업의 효과, 결과 등을 홍보하고, 이를 참여자 및 지역사회에 공유하고 있다.
<p>관련근거 및 자료</p>	<p>사업계획서, 욕구조사 관련 자료, 프로그램 일지, 과정기록지, 결과보고서 등</p>